

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lingkungan bisnis global saat ini bersifat *turbulent* yang mencerminkan tingginya tingkat persaingan serta konsumen yang bersifat *Quality-conscious* menurut Lee (2004) dalam Dwi Yulliani dan Ch. Wiwik Sunarni (2008:65). Pergeseran kesadaran konsumen akan kualitas membawa dampak yang signifikan dalam pengelolaan perusahaan. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan Lee (2004:102) mengatakan bahwa perusahaan manufaktur di negara-negara maju menyediakan produk-produk berkualitas tinggi dengan harga cukup rendah, sedangkan produsen negara-negara berkembang lainnya seperti perusahaan cina serius dengan memproduksi produk sejenis dengan biaya lebih rendah. Selanjutnya, konsumen dari seluruh dunia menjadi lebih sadar akan kualitas. Setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri harus memfokuskan pada *customer's satisfaction* melalui produk yang berkualitas. Produk yang berkualitas hanya dihasilkan melalui proses internal perusahaan yang baik pula, di antaranya melalui penerapan sistem atau program-program pengelolaan kualitas dalam pemilihan program pengelolaan kualitas yang diterapkan oleh tingkat kebutuhan internal dan masing-masing organisasi (Hesham Mag, 2003 dalam Dwi Yulliani dan Ch. Wiwik Sunarni, 2008:65). *Total Quality Management* (TQM) dan ISO 9000 merupakan dua pendekatan pengelolaan kualitas yang paling banyak diterapkan saat ini (Lee and Palmer, 1999 dalam Dwi Yulliani dan Ch. Wiwik Sunarni, 2008:65).

Berbeda dengan negara maju, fokus pada kualitas produk di negara-negara berkembang termasuk Indonesia masih sangat terbatas (**Sohail and Hong, 2003** dalam **Dwi Yulliani dan Ch. Wiwik Sunarni, 2008:65**). Karena minimnya ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, ketersediaan sumber daya alam dan teknologi yang digunakan.

Total Quality Management (TQM) atau dengan terjemahannya dalam Bahasa Indonesia “Manajemen Kualitas Terpadu”, merupakan konsep yang mengutamakan kualitas/mutu, tidak hanya diterapkan dalam dunia bisnis atau industri, tetapi terakhir ini juga telah diterapkan di dunia pendidikan. “*Customer’s satisfaction oriented*”, melalui optimalisasi dan aspek-aspek manajemen inilah yang menjadi obsesi dalam penerapan TQM, sehingga pelanggan (*customer*) akan merasa puas dengan kualitas produk/jasa yang dihasilkan. Penerapan TQM pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi (*organizational performance*) (**Hasan & Kerr, 2003** dalam **Dwi Yulliani dan Ch. Wiwik Sunarni, 2008:66**).

Definisi TQM menurut **Hardjosoedarmo (2004:1)** adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk :

1. Memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi,
2. Memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan
3. Memperbaiki upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan di waktu yang akan datang.

Masih banyak perusahaan-perusahaan yang bersertifikasi di Indonesia baik secara langsung maupun tidak langsung telah menerapkan prinsip-prinsip TQM, masih ditemukan berbagai penyimpangan yang dilakukan oleh “oknum” karyawan. Contoh penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan seperti karyawan yang kasar,

karyawan yang kurang terlatih dan kesalahan pencatatan transaksi. Penyimpangan tersebut menimbulkan kendala dalam upaya perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini menyiratkan masih lemahnya fungsi audit internal dalam mendukung upaya perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Masih relatif sedikitnya jumlah auditor internal yang bersertifikat CIA (*Certified Internal Auditor*) juga dituding oleh **Martokusumo (2002:21-22)** dalam **Andri Zainal dan Iskandar Muda (2009:155)** sebagai penyebab utama rendahnya peranan dan profesionalisme auditor internal dalam mendukung upaya perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggannya.

Perusahaan berusaha untuk mencari jalan keluar agar tetap dapat bertahan dalam menghadapi keadaan perekonomian. Pelbagai langkah yang dilakukan oleh perusahaan antara lain adalah dengan cara melakukan diversifikasi produk barang dan jasa, restrukturisasi maupun reorganisasi, menerapkan teknologi baru termasuk memakai kembali sistem pengawasan internal yang merupakan fungsi audit internal.

Penyelewengan dapat dihindari dengan menerapkan pemeriksaan internal dalam suatu perusahaan. Pengendalian yang baik saja belumlah cukup bila tidak diterapkan sebagaimana mestinya. Adanya suatu fungsi audit internal yang baik dalam perusahaan mutlak dilakukan.

Agar perusahaan dapat mencapai tingkat kinerja yang diinginkan dan adanya peningkatan pengawasan audit internal, manajemen membutuhkan adanya bantuan dari fungsi pemeriksaan internal atau *internal auditing*. *Internal auditing* adalah suatu fungsi penilaian independen yang ada dalam suatu organisasi yang dilaksanakan. Adapun tujuan pemeriksaan internal adalah untuk membantu para anggota organisasi agar mereka dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara

efektif. Untuk itu pemeriksaan internal akan melakukan analisis, penilaian, dan mengajukan rekomendasi dan saran-saran. Selain itu, tujuan pemeriksaan internal juga menilai efisiensi dan efektifitas pengendalian internal. Dengan adanya pemeriksaan internal yang memadai, maka manajemen dalam mengelola perusahaan selalu dituntut untuk memperoleh data yang benar dan dapat dipercaya mengenai segala kegiatan dalam perusahaan. Oleh karena itu, terdapat hubungan yang erat antara *Total Quality Management* dan fungsi audit internal. Seperti yang diutarakan oleh Lee et.al (1999) dalam Andri Zainal dan Iskandar Muda (2009:155) bahwa penerapan TQM akan meminimalisasi dan mengeleminasi kesalahan produksi suatu produk atau layanan suatu jasa. Dengan demikian, mengacu kepada Bou-Raas (2000) dalam Andri Zainal dan Iskandar Muda (2009:155), bahwa kegagalan dan kesalahan internal selama aktivitas operasional organisasi tidak akan terjadi berulang-ulang jika fungsi audit internal dapat optimal melalui pemberian konsultasi dan saran-saran yang dapat mengatasi permasalahan tersebut secara efektif dan efisien.

Pemeriksaan internal atau *internal auditing* merupakan tugas dari auditor internal. Peran auditor internal sangatlah penting dalam memberikan kontribusi kepada pihak manajemen dimana aktivitas audit tidak lagi terfokus kepada keuangan perusahaan, namun juga telah banyak terlibat ke dalam bidang operasional antara lain seperti produksi, penjualan, distribusi personil, dan lain sebagainya di samping untuk peningkatan efisiensi dan efektifitas kegiatan perusahaan.

Pentingnya meningkatkan efektivitas penerapan kualitas yang menjadi sasaran TQM telah menjadi isu penting tidak hanya dalam lingkup bisnis lokal tetapi juga dalam bisnis internasional, terutama dalam menghadapi *Asean Free Trade*

Agreement (AFTA) 2010 dan era perdagangan bebas dunia. Sehingga melalui peningkatan kualitas yang menyeluruh terhadap produk/jasa yang dihasilkan dan ditunjang oleh keberadaan fungsi audit internal yang semakin menyadari posisinya sebagai pihak kunci yang turut menentukan pencapaian tujuan perusahaan khususnya dalam usahanya memenuhi kepuasan pelanggan.

Penulis mengambil rujukan dari penelitian terdahulu antara lain :

1. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh **Andri Zainal** dan **Iskandar Muda** (2009:153-165) berjudul Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Fungsi Audit Internal menyebutkan bahwa penerapan TQM berdasarkan fokus pada pelanggan; perbaikan berkelanjutan; dan pemberdayaan karyawan, baik secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap fungsi audit internal. (Survey pada perusahaan bersertifikat ISO 9000 di Propinsi Sumatera Utara).

Persamaan dan perbedaan penelitian yang terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Persamaan penelitian ini membahas penerapan *Total Quality Management* yang terdiri dari *Customer Focused* (fokus pada pelanggan), *Continuous Improvement* (perbaikan berkelanjutan), dan *Employee Empowerment* (pemberdayaan karyawan), berpengaruh positif secara simultan dan parsial terhadap fungsi audit internal.
2. Perbedaan penelitian ini terletak pada karakteristik perusahaan yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas, penulis bermaksud untuk mengkaji dalam bentuk skripsi dengan judul :

“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Fungsi Audit Internal Pada PT. Pos Indonesia (Persero)”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Apakah *Total Quality Management* secara simultan berpengaruh terhadap fungsi audit internal ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

- Untuk menganalisis bagaimana pengaruh *Total Quality Management* secara simultan terhadap fungsi audit internal.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

- a) Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh penerapan TQM terhadap fungsi audit internal.
- b) Sebagai referensi dalam penyempurnaan ilmu akuntansi khususnya auditing dan akuntansi manajemen dalam kaitannya dengan penerapan TQM yang berpengaruh terhadap fungsi audit internal.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a) Bagi pimpinan perusahaan, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan pertimbangan mengenai pentingnya penerapan TQM terhadap peningkatan fungsi audit internal.
- b) Bagi penulis, dengan adanya penelitian ini akan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai TQM dan pengaruhnya terhadap fungsi audit internal.

1.4.3. Manfaat Peneliti Lanjutan

- a) Dapat digunakan sebagai bahan referensi khususnya untuk penulisan karya tulis ilmiah dengan topik yang sama.
- b) Untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman terbatas mengenai judul yang diteliti.