

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam ekonomi global di Tahun 2015 ini semua perusahaan dituntut untuk terus berkembang, dapat mencapai tujuan perusahaan dan dapat bersaing dengan perusahaan lain, baik perusahaan dalam negeri maupun perusahaan luar negeri. Perkembangan perdagangan dunia menuntut setiap perusahaan yang sudah ada untuk dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan-perusahaan baru yang terus bermunculan, dengan tetap fokus mencapai tujuan perusahaan.

Agar dapat bersaing dan bertahan pada era informasi dan globalisasi perusahaan harus memiliki produk (barang dan jasa) yang terbaik dari produk pesaing. Produk yang baik adalah produk yang memiliki kualitas dan jaminan mutu yang baik dan dapat dipercaya oleh konsumen. Selain itu perusahaan juga harus mampu menghasilkan produk yang memiliki harga yang bersaing dengan perusahaan lainnya. Untuk memiliki produk dapat bersaing dalam kompetisi global banyak perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas dengan harapan dapat memiliki produk yang terbaik.

Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan perbaikan mutu secara terus menerus dalam semua aspek yang berkaitan dengan produk. Oleh karena itu dibutuhkan pengendalian mutu secara menyeluruh (*Total Quality Management/ TQM*) agar

perusahaan dapat berkembang dari waktu ke waktu dan menghasilkan produk yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas suatu produk maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu sistem perbaikan kualitas secara menyeluruh sangat penting karena pada akhirnya dapat menaikkan laba perusahaan.

Sistem yang dianggap paling cocok sebagai alat untuk membuat perusahaan tetap optimis dengan konsep *going concern* adalah TQM. TQM membuat perusahaan dapat tetap berkompetisi dengan perusahaan-perusahaan lain karena konsep dasarnya yaitu perbaikan secara berkala atau terus menerus. Selain itu, TQM juga memiliki prinsip yang menghargai setiap entitas atau orang yang terlibat dengan memberikan kebebasan kepada setiap entitas tersebut untuk memberikan pendapat demi perbaikan perusahaan secara berkesinambungan (Sari, 2009:16). Dengan adanya perbaikan secara terus menerus maka perusahaan dapat selalu mengevaluasi kinerja manajerial maupun kinerja perusahaan secara keseluruhan, dan perusahaan dapat dengan segera memperbaiki kesalahannya.

Dalam industri manufaktur perbaikan mutu tidak hanya berbicara tentang kualitas produk yang dihasilkan perusahaan, namun kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan seperti pengiriman barang yang tepat pada waktunya harus diperhatikan, sehingga perusahaan mendapat kepercayaan dari pelanggan. Untuk itu dibutuhkan sistem manajemen yang mampu bersaing yang mengutamakan mutu

sebagai strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan selalu melibatkan seluruh komponen perusahaan sebagai pendukung untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan adanya perbaikan secara terus menerus diharapkan sistem manajemen perusahaan dapat menjadi baik yang nantinya akan meningkatkan kinerja dari manajerial dan pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan.

TQM dianggap sebagai suatu alat yang dapat meningkatkan kinerja manajerial (Hasanah, 2013), namun ada juga penelitian yang menunjukkan TQM tidak berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja manajerial, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Sari (2009). Hal ini membuat peneliti ingin melihat pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2009) terletak pada variabel independen yang digunakan sebagai stimulus variabel dependennya. Penelitian sebelumnya menggunakan enam dari sepuluh karakteristik TQM sebagai variabel independen, yaitu : fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta pemberdayaan karyawan. Sedangkan peneliti dalam penelitian ini menggunakan seluruh karakteristik TQM, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Penelitian ini dilakukan di PT Bio Farma (Persero) Bandung. Alasan memilih perusahaan tersebut karena PT Bio Farma (Persero) Bandung merupakan perusahaan manufaktur besar di Bandung dan Bio Farma adalah satu-satunya produsen vaksin bagi manusia di Indonesia dan terbesar di Asia Tenggara yang selama ini telah mendedikasikan dirinya dalam rangka memproduksi vaksin dan anti sera berkualitas internasional. Produksi vaksin dan anti sera ini diproduksi untuk turut serta mendukung program imunisasi dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia dengan kualitas derajat kesehatan yang lebih baik. Bio Farma merupakan pemimpin dalam industri vaksin di Indonesia, dengan filosofi mengabdikan untuk kualitas hidup yang lebih baik. Sampai saat ini Bio Farma telah memainkan peranan penting dalam pemberantasan penyakit menular di Indonesia dan dunia.

Bio Farma menjadi salah satu andalan pemerintah dalam upaya menyiapkan generasi yang sehat, bebas dari penyakit menular dan mematikan sehingga menjadi generasi yang produktif dan siap bersaing secara global di masa yang akan datang. Melalui berbagai inovasi riset dan pengembangan produk yang didukung kompetensi, pengalaman dan proses pembelajaran terus-menerus selama lebih dari 123 tahun, Bio Farma tidak pernah berhenti berusaha menemukan vaksin-vaksin baru untuk mengeradikasi berbagai penyakit, infeksi menular yang terus berkembang dan mengancam kesehatan manusia. Selain itu, pada tanggal 11 Februari 2015 Bio Farma memperoleh penghargaan dari Badan Pengawasan Obat dan Makanan, atas peran aktif dalam melakukan inovasi untuk pengembangan obat dalam negeri..

Untuk menjaga reputasi sebagai pemimpin industri vaksin di Indonesia, Bio Farma melakukan berbagai prosedur pengawasan mutu (*Quality Control*) dan menjamin mutu produk (*Quality Assurance*) secara konsisten dan berkesinambungan. Prosedur pengawasan dan jaminan mutu ini dipantau secara kontinyu oleh *National Control Authority* (NCA) yang diakui oleh WHO atau biasa dikenal sebagai Badan POM (BPOM) di Indonesia.

Bio Farma merupakan salah satu dari 30 produsen vaksin di dunia yang telah mendapatkan Prakuifikasi Who (*Who Praqualification*), dan sejak tahun 1997 mulai melakukan ekspor yang tersebar di sekitar 117 negara di berbagai belah dunia. Dalam menjalankan usahanya Bio Farma berfokus pada pelanggan maka dari itu perusahaan senantiasa memelihara hubungan baik dengan pelanggan dan perusahaan mempunyai tanggung jawab sosial terhadap konsumen/pelanggan. Bio Farma mengajak seluruh jajaran manajemen dan karyawan untuk senantiasa memberikan informasi yang benar, berlaku adil dan jujur serta tidak menggunakan wewenang untuk memberi perlakuan khusus.

Dengan merujuk pada segmentasi pasar terbesar di dalam negeri, yang menjadi pelanggan utama di dalam negeri adalah Kementerian Kesehatan, produk vaksin akan didistribusikan melalui dinas kesehatan di 33 provinsi di Indonesia. Selain itu Bio farma juga memberikan layanan imunisasi langsung baik untuk perorangan bertempat di pusat imunisasi yang berlokasi di lingkungan perusahaan, maupun layanan imunisasi kepada karyawan perusahaan melalui mekanisme kerjasama

dengan beberapa institusi/perusahaan lainnya, dengan maksud meningkatkan peran, tanggung jawab dan keberlangsungan perusahaan di masa mendatang untuk memberikan solusi kemakmuran global, Bio Farma melangkah menuju *Life Science Company*.

Berikut Laporan Laba Rugi Bio Farma Tahun 2009-2013.

**Tabel 1.1**  
**Laporan Laba Rugi Bio Farma Tahun 2009-2013**

Dalam Juta Rupiah

Uraian	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Penjualan Bersih   NET SALES</b>					
Produk Perusahaan	1.148.567	1.186.361	1.324.046	1.432.966	1.848.452
Barang Dagang	31.723	21.067	1.784	1.206	1.848
Jasa	2.702	2.835	2.899	3.470	3.382
<b>Jumlah Penjualan Bersih</b>	<b>1.182.992</b>	<b>1.210.263</b>	<b>1.328.729</b>	<b>1.437.642</b>	<b>1.853.682</b>
<b>Beban Pokok Penjualan   COST OF GOODS SOLD</b>					
Produk Perusahaan	(449.142)	(481.125)	(535.017)	(580.216)	(718.463)
Barang Dagang	(27.921)	(18.121)	(848)	(518)	(1.148)
Beban Jasa	(2.681)	(2.792)	(3.133)	(3.183)	(3.986)
<b>Jumlah Beban Pokok Penjualan dan Jasa</b>	<b>(479.744)</b>	<b>(502.038)</b>	<b>(538.998)</b>	<b>(583.917)</b>	<b>(723.596)</b>
LABA (RUGI) KOTOR	703.248	708.225	789.731	853.724	1.130.085
Penghasilan Lain-lain	49.744	42.639	62.660	53.159	152.838
Beban Administrasi dan Umum	(141.719)	(160.871)	(206.088)	(227.583)	(304.313)
Beban Penjualan	(196.413)	(160.818)	(128.095)	(58.592)	(72.830)
Beban Penelitian, Pengembangan dan Surveilans	(24.172)	(40.501)	(68.793)	(78.262)	(68.318)
Beban Lain-lain	(72.206)	(50.255)	(41.643)	(21.346)	(58.873)
<b>Jumlah</b>	<b>(384.766)</b>	<b>(369.806)</b>	<b>(381.959)</b>	<b>(332.624)</b>	<b>(351.496)</b>

<b>LABA (RUGI) SEBELUM PAJAK PENGHASILAN</b>	*318.482	*338.419	407.772	521.100	778.589
<b>MANFAAT (BEBAN) PAJAK PENGHASILAN   INCOME TAX BENEFIT (EXPENSES)</b>					
Pajak Kini	*(96.402)	*(89.843)	(105.826)	(137.261)	(207.288)
Pajak Tangguhan	1.001	2.239	473	2.053	1.166
Jumlah Beban Pajak Penghasilan	*(95.401)	*(87.604)	(105.353)	(135.208)	(206.121)
LABA (RUGI) BERSIH	*223.081	*250.815	302.419	385.892	572.468
Pendapatan Komprehensif Lain	-	-	-	-	-
<b>LABA (RUGI) KOMPREHENSIF</b>	<b>*223.081</b>	<b>*250.815</b>	<b>302.419</b>	<b>385.892</b>	<b>572.468</b>

*Sumber : Ikhtisar Keuangan PT Bio Farma*

Laporan Laba Rugi PT. Bio Farma (Persero) Bandung menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, baik penjualan maupun laba perusahaan. Berdasarkan hal di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Bio Farma (PERSERO) Bandung. Oleh karena itu, peneliti memilih judul “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Studi Kasus Pada PT Bio Farma (Persero) Bandung”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana TQM pada PT Bio Farma Bandung pada Tahun 2009-2013?
2. Bagaimana Kinerja Manajerial pada PT Bio Farma Bandung pada Tahun 2009-2013?

3. Berapa besar pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui TQM pada PT Bio Farma Bandung pada Tahun 2009-2013.
2. Untuk mengetahui Kinerja Manajerial pada PT Bio Farma Bandung pada Tahun 2009-2013.
3. Untuk melihat pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

a) Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan tentang pentingnya penerapan *Total Quality Management* sebagai salah satu alat strategi yang baik untuk pencapaian tujuan perusahaan.

b) Peneliti

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya total quality management terhadap

peningkatan kinerja manajerial pada suatu organisasi, instansi atau perusahaan serta dapat menerapkannya dalam dunia pekerjaan.

c) Universitas

Menyediakan informasi yang mungkin diperlukan untuk penelitian di bidang Akuntansi Manajemen pada masa yang akan datang dan sebagai referensi penelitian lain yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

d) Masyarakat

Sebagai sarana informasi tentang pentingnya pemanfaatan total quality management terhadap peningkatan kinerja manajerial dalam suatu organisasi, instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan juga wawasan dalam bidang akuntansi, khususnya akuntansi manajemen.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam skripsi ini peneliti membagi ke dalam lima bab. Bab I akan memaparkan mengenai latar belakang masalah yang akan diteliti beserta permasalahannya. Di sini peneliti mengangkat mengenai permasalahan TQM terhadap kinerja manajerial dalam perusahaan manufaktur dan seberapa besar pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan manufaktur.

Bab II akan memaparkan mengenai definisi dari TQM, karakteristik dalam TQM, unsur-unsur yang mempengaruhi TQM, konsep TQM, prinsip-prinsip dalam TQM. Selain itu adapula definisi kinerja manajerial, dimensi dalam kinerja manajerial dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial. Selain itu

peneliti memaparkan kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis.

Selanjutnya bab III peneliti menjelaskan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi PT. Bio Farma (Persero) Bandung. Selain itu peneliti memaparkan jenis penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Pada bab IV peneliti menganalisis data yang sudah diperoleh. Setelah diproses maka akan diperoleh hasil TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT Bio Farma (Persero) Bandung.

Tahap akhir bab V yaitu kesimpulan, peneliti menyimpulkan dari hasil-hasil pengkajian seluruh bab kemudian diambil kesimpulan dan saran.

### **1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Jalan Pasteur No.28 Bandung, Indonesia. Penelitian ini di mulai dari bulan Mei 2015 sampai dengan selesai.