

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tingkat persaingan yang semakin tajam pada saat ini ditambah dengan perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi memunculkan tantangan-tantangan dan peluang dalam bisnis. Untuk bisa mendapatkan produk dan jasa yang memiliki mutu dan kualitas yang baik, perusahaan sangat bergantung pada kinerja manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan memecahkan masalah. Oleh karena itu dalam pelaksanaannya, perusahaan memerlukan suatu teknis akuntansi manajerial, salah satunya adalah Total Quality Manajemen (Jusuf 2013 : 634-644) .

Total Quality Management (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, 2001:4). Dengan diterapkannya TQM juga tidak lepas dari penilaian kinerja karyawan. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan sebuah sistem untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dengan berbagai cara yang dapat memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan (Jusuf 2013 : 634-644). Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001:67). Menurut penelitian Horngern dan Foster dalam Handoko (2001 : 138-139) yang dikutip oleh Mintje (2013), sistem pengukuran kinerja dalam suatu perusahaan harus dapat bermanfaat bagi para pemakainya dalam pengambilan keputusan yang akan berdampak pada kinerja manajerial, semakin tinggi respon umpan balik yang dilakukan perusahaan akan semakin baik pula kinerja perusahaan tersebut.

Penghargaan (kompensasi) merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi (Simamora 2001:540). Dengan diterapkannya sistem penghargaan di dalam perusahaan tersebut maka kualitas kinerja dari para individu sendiri akan semakin terpacu apabila mereka diberikan penghargaan baik berupa fisik maupun non fisik yang layak atas hasil kerjanya. Sehingga para manajer maupun karyawan akan lebih giat lagi dalam melaksanakan kerjanya (Mintje 2013 : 52-62)

Menurut Mintje (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan, dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Air Manado* menyebutkan bahwa sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Air Manado. Tetapi terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari TQM terhadap kinerja manajerial pada PT. Air Manado. Pengaruh simultan antara TQM, sistem penghargaan, dan sistem pengukuran kinerja secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial PT. Air Manado.

Penelitian yang dilakukan oleh Jusuf (2013) dengan judul *Analisis Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Reward terhadap Kinerja Manajerial* menunjukkan bahwa TQM dan sistem penghargaan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Cahaya Murni Raya Industri Manado, tetapi sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Cahaya Murni Raya Industri Manado. Hasil penelitian secara simultan dengan menggunakan uji  $f$  menunjukkan bahwa TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial pada PT. Cahaya Murni Raya Industri Manado.

Yuliana, dkk (2012) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen terhadap Kinerja Manajerial dengan Budaya Organisasi, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan sebagai variabel Moderating (Studi Empiris pada Manajer Bank-Bank yang Beroperasional di Banda Aceh)* menunjukkan bahwa secara simultan TQM, budaya organisasi, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan sangat mempunyai hubungan dengan kinerja manajerial. Secara parsial penerapan TQM dan budaya organisasi, juga penerapan TQM dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Tetapi penerapan TQM dan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Munizu (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *The Impact of Total Quality Manajemen Practices towards Competitive Advantage and Organizational Performance : Case of Fishery Industry in South Sulawesi Province of Indonesia*

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara penerapan TQM dengan kinerja organisasional.

Asiya Gul, dkk (2012) melakukan penelitian dengan judul *Improving Employees Performance Thorough Total Quality Management* menyatakan bahwa sesuai dengan penelitian yang sedang dan sudah dilakukan mengenai TQM tentang pengaruhnya pada kinerja manajerial adalah TQM dapat berpengaruh dengan cara manajemen sendiri yang memotivasi para karyawannya demi mencapai tujuan, sehingga TQM dapat berjalan dengan baik.

Menurut penelitian Sri Fadilah (2012) yang berjudul *Pengaruh Implementasi Pengerndalian Intern dan "Total Quality Management" terhadap Kinerja Organisasi* menyatakan bahwa secara simultan terdapat hubungan yang signifikan antara pengendalian intern dan TQM terhadap kinerja organisasi dengan model *balanced scorecard*. Secara parsial pengendalian intern mempengaruhi kinerja organisasi, dan *total quality management* mempengaruhi kinerja organisasi dengan model *balanced scorecard*.

Narsa (2003) dengan penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Interaksi antara Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (studi empiris pada PT. Telkom Divre V Surabaya)* menyatakan bahwa interaksi antara sistem penghargaan dengan TQM pengaruhnya tidak signifikan terhadap kinerja manajerial, sedangkan sistem pengukuran kinerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja manajerial. Secara simultan antara TQM dengan sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian yang dilakukan oleh Meidiyana, dkk (2014) yang berjudul *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderating pada PT. Inka (Persero) Madiun* menunjukkan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. TQM yang dimoderasi oleh sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. TQM yang dimoderasi oleh sistem penghargaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial.

Triamelia, dkk (2014-2015) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada Perusahaan Sepatu CV. Dheraya)* menyebutkan bahwa penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada CV. Dheraya.

Penelitian Hernawan (2014) dengan judul *Pengaruh Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial* secara parsial menunjukkan bahwa antara TQM dengan kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja dengan kinerja manajerial, dan sistem penghargaan dengan kinerja manajerial berpengaruh positif. Secara simultan TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

Mintje (2013), *Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan, dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Air Manado*. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa secara simultan *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan (*reward*) berpengaruh terhadap kinerja

manajerial. Sedangkan secara parsial, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, tetapi *Total Quality management* (TQM) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu, maka saat ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai TQM kembali, namun terdapat sedikit perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian terdahulu dilakukan pada perusahaan jasa sedangkan penelitian sekarang pada perusahaan manufaktur.

Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Total Quality Manajemen (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah disebutkan di atas, rumusan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Manajemen* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
2. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
3. Apakah sistem penghargaan (*reward*) berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

4. Apakah *Total Quality Manajemen*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan (*reward*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan (*reward*) secara bersama-sama terhadap kinerja manajerial.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi akademisi

Memberikan tambahan wawasan dan aplikasinya terhadap dunia kerja nyata, serta dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah ini di masa yang akan datang

2. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pembandingan antara teori yang didapat selama di bangku kuliah dengan aplikasi yang ada di lapangan

3. Bagi perusahaan

Memberikan tambahan informasi yang bermanfaat sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja organisasi agar lebih produktif, efektif, dan efisien, serta menentukan langkah-langkah peningkatan mutu sumber daya manusia.

