

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era global seperti sekarang ini, seiring dengan berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan maka persaingan yang semakin tajam di berbagai aspek kehidupan tidak dapat dihindarkan lagi, salah satu yang terkena dampak persaingan ini adalah dunia bisnis. Persaingan di dunia bisnis pada saat ini tidak dapat dihindari lagi, hal ini merupakan tugas besar bagi para pemimpin perusahaan agar perusahaan yang mereka pimpin dapat tetap bertahan bahkan berkembang di tengah ketatnya persaingan, di tambah lagi dengan melemahnya nilai rupiah saat ini membuat pemimpin perusahaan harus berusaha agar terus dapat meningkatkan laba perusahaan dan tujuan dari perusahaan tetap dapat tercapai.

Dengan kondisi yang seperti ini perusahaan dituntut untuk terus menjadi yang terbaik diantara yang terbaik, karena jika tidak maka bukan tidak mungkin perusahaan akan mengalami kerugian bahkan kegagalan.

Bagi perusahaan yang ingin memenangkan persaingan dalam segmentasi pasarnya, harus mampu mencapai tingkat mutu (*quality level*) yang bukan hanya mutu produknya saja, akan tetapi dari segala aspek, mutu tenaga kerja (sumber daya manusia yang mampu bekerja secara efisien), promosi yang efektif, mutu distribusi yang mampu menyerahkan produk sesuai dengan waktu yang dikehendaki para pelanggan, mutu karyawan yang mampu melayani pembeli dengan memuaskan dan

produksi yang dilakukan dengan metode yang se-efisien dan se-efektif mungkin serta peningkatan produktivitas di segala aspek yang meliputi produktivitas tenaga kerja, peningkatan produktivitas di bagian produksi dan operasi, peningkatan produktivitas mutu, tetapi peningkatan produktivitas yang disertai dengan mempertahankan mutu memerlukan suatu metode yang cermat dan tepat. (Sukartini 2008)

Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk dapat bertahan adalah dengan cara menerapkan *Total Quality Management*, TQM adalah suatu metode pengendalian mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. TQM adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan melalui eliminasi pemborosan, meningkatkan kualitas, pengembangan keterampilan dan mengurangi biaya produksi.

Penerapan *Total Quality Management* yang semakin baik pada sebuah perusahaan maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan tersebut karena TQM ini berfokus terhadap meningkatkan kualitas produk atau jasa dan pelanggan dengan menekan pula biaya seminimal mungkin.

*Total Quality Management* merupakan pendekatan terpadu untuk mendapatkan dan mempertahankan output yang berkualitas tinggi, fokus terhadap pemeliharaan, perbaikan yang berkelanjutan dan pencegahan kegagalan di semua level dan fungsi perusahaan, dalam rangka memenuhi atau melampaui harapan

konsumen (Flynn, B. B., Schroeder, R.G., Sakakibara, S. 1994 dalam prayhoego callystha 2013).

Prinsip TQM dalam pencapaian tujuannya adalah melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus sehingga perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua jalur. Jalur pertama yaitu jalur pasar, yakni perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh semakin besar. Sedangkan jalur kedua yaitu jalur biaya, yakni perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dan dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.(juditshira lempoy 2013).

Peningkatan kualitas berbanding lurus dengan peningkatan biaya, sehingga ketika manajemen memutuskan untuk meningkatkan kualitas, secara otomatis biaya akan meningkat (Nasution, 2005:178). Pandangan ini dianggap keliru oleh para pioner kualitas karena dalam paradigma baru dikatakan bahwa kualitas tidak memerlukan biaya (*quality has no cost*). Dalam prakteknya, ketika pada saat produk/jasa dihasilkan dan ternyata masih ada barang yang cacat atau pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kesalahan tersebut akan menjadi pemborosan bagi perusahaan karena dibutuhkan biaya perbaikan terhadap jasa pelayanan tersebut sehingga menyebabkan citra dari perusahaan menjadi buruk dan berdampak konsumen menjadi tidak loyal ( juditshira lempoy 2013).

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan pada PT KAHATEX Bandung.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Manusia merupakan sumber daya yang paling menentukan untuk pencapaian tujuan yang diinginkan perusahaan. Karena akan sangat percuma jika hanya sistem yang bekerja tetapi tidak diiringi dengan sumber daya manusia yang mengimplementasikannya. Permasalahan di perusahaan ini terkait dalam hal meningkatkan kinerja keuangan perusahaan, yang diharapkan dapat diperbaiki agar dapat berkembang secara optimal serta mempermudah target perusahaan untuk menjadi lebih berkembang. Oleh karena hal itu dengan adanya permasalahan tersebut diduga *Total Quality Management* berpengaruh dalam meningkatkan kinerja keuangan pada perusahaan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah sebelumnya perusahaan telah menerapkan *Total Quality Management* ?
2. Bagaimana cara perusahaan mengukur kinerja keuangannya ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan pada perusahaan ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi maksud dan tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah sebelumnya perusahaan telah menerapkan *Total Quality Management*.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara perusahaan mengukur kinerja keuangannya.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan pada perusahaan.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan akan mempunyai kegunaan bagi semua pihak antara lain bagi :

1. Peneliti, menambah wawasan mengenai masalah *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan pada perusahaan. Serta pengajuan syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi program Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
2. kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai Total Quality Management dan kinerja keuangan serta dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh antara *Total Quality Management* dan Kinerja

keuangan dan menambah pengetahuan mengenai cara meningkatkan kinerja keuangan pada sebuah perusahaan supaya kinerja keuangannya baik.

