

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) 2015, para produsen Indonesia wajib melakukan persiapan secara maksimal agar produk-produknya dapat bersaing dengan produk dari negara kawasan Asia Tenggara. (www.liputan6.com tanggal 6 Oktober 2015). Persaingan yang kuat menuntut perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya. Adanya perbaikan kualitas dari periode ke periode, dapat meningkatkan profitabilitas dan kepuasan konsumen. Hal ini memerlukan sistem manajemen yang terarah yang secara keseluruhan akan meningkatkan kinerja perusahaan. (Endah Widyastuti, 2001 : 75).

Salah satu pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan regional dan global yang semakin ketat ini ialah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam industri manufaktur dan jasa serta strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dan manajer dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan. (Wyckoff 1994)

Implikasi teknik *Total Quality Management* harus diikuti pula dengan penerapan komplemen-komplemen dari sistem akuntansi manajemen (Nasution, 2005 : 78). Adapun komplemen-komplemen tersebut adalah sistem penghargaan dan strategi. Strategi dan sistem penghargaan merupakan alat pengendalian penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi karyawan agar mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. (Nasution, 2005 :78)

Sistem penghargaan atau *reward system* yang berbasis kinerja mendorong karyawan mengubah kecenderungan mereka dari semangat untuk memenuhi kepentingan diri sendiri ke semangat untuk memenuhi tujuan organisasi (Mulyadi dan Johny, 1998). Pemberian (penghargaan) dapat menjalin suatu ikatan kerja sama yang baik antara bawahan dengan pimpinan. Selain itu, karyawan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya (Hasibuan, 2003).

Reward yang berbasis kinerja memberi dua manfaat, yaitu : (1) memberi informasi dan (2) memberikan motivasi. 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. Dan para manajer maupun karyawan akan lebih giat lagi dalam melaksanakan kerjanya (Mulyadi dan Johny, 1998).

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu dan merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki (Helfert, 1996). Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2001:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Frekuensi pelaporan pengukuran kinerja produksi akan membantu karyawan mengembangkan efektivitas pekerjaan strategis dengan cepat dapat meningkatkan kerjanya (Locke dan Latham, 1990:267); Kurnianingsih dan Indriantoro (2001 : 31).

Total Quality Management mempunyai visi, misi, dan kemampuan untuk mengembangkan pasar yang sudah ada, dan *Total Quality Management* juga dapat mengantisipasi kebutuhan produk atau jasa yang akan datang, yang saat ini mungkin

belum ada (Nasutiom, 2005).

Kebanyakan dari organisasi atau badan usaha yang dikelola oleh pemerintah, terutama organisasi atau badan usaha yang pengelolaannya melalui pemerintah daerah yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, masih sedikit yang mengimplementasi sistem *Total Quality Management* yang sesuai dengan kaidah akuntansi manajemen yang benar yang menyebabkan pengelolaannya terkesan tidak profesional atau belum optimal, sehingga kepuasan yang diharapkan baik masyarakat dan karyawan belum terpenuhi (Nasutiom, 2005).

Kadek Teja Candrama (2011) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja dan Fungsi Mentoring terhadap Kinerja Karyawan PT. POS INDONESIA, Kantor Pos Yogyakarta”. Dalam penelitian ini *total quality management*, gaya, kepemimpinan, kedisiplinan kerja, dan fungsi mentoring berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Callystha Prayhoego dan Devie (2013) melakukan penelitian dengan judul “Analisa Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan”. Penelitian ini berhasil membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara *Total Quality Management* terhadap keunggulan bersaing terhadap kinerja perusahaan.

Namun Irma Gustinarahayu (2015) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management*, Gaya Kepemimpinan, dan Perilaku Produktifitas Karyawan terhadap Kinerja Perusahaan”. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *total quality management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Melihat belum adanya konsistensi hasil penelitian mengenai pengaruh sistem penghargaan dan TQM terhadap kinerja, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut hubungan ketiga variabel tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Total Quality Manajement (TQM)* dan *Sistem Penghargaan* terhadap kinerja Bank” Studi kasus Bank CIMB Niaga Kantor Cabang Bandung - Asia Afrika.**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat dijadikan objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah strategi menggunakan *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh pada kinerja organisasi/bank?
2. Apakah sistem penghargaan mempengaruhi kinerja organisasi/bank?
3. Apakah *Total Quality Management (TQM)* dan sistem penghargaan mempengaruhi kinerja organisasi/bank?
4. Apakah sistem penghargaan mempengaruhi hubungan strategi organisasi *Total Quality Management (TQM)* dengan kinerja organisasi/bank?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh strategi *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja organisasi/bank
2. Untuk mengetahui apakah sistem penghargaan mempengaruhi kinerja organisasi/bank.

3. Untuk mengetahui apakah *Total Quality Management (TQM)* dan sistem penghargaan secara bersama-sama mempengaruhi kinerja organisasi/bank.
4. Untuk mengetahui apakah sistem penghargaan mempengaruhi hubungan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja organisasi/bank.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi organisasi/Bank

Diharapkan melalui penelitian ini mampu memberikan referensi mengenai manfaat dalam mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)* yang baik demi meningkatkan kinerja organisasi/bank dimasa yang akan datang.

2. Bagi penulis

Selain untuk menambah wawasan keilmuan atas penerapan teori mengenai *Total Quality Management (TQM)* terhadap aplikasinya di lapangan juga penelitian ini secara khusus diperuntukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh sidang sarjana jurusan akuntansi di fakultas ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber tambahan informasi dan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.