

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era persaingan global sekarang ini, globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang tidak dapat dihindari. Hal ini membuat persaingan semakin meningkat tajam, khususnya persaingan di bidang ekonomi. Dengan begitu, perusahaan dituntut untuk menjadi yang paling unggul dengan memanfaatkan kemampuan yang dimiliki agar dapat bertahan di era globalisasi ini dan dapat mencapai tujuan utama perusahaan yaitu mendapatkan laba (*profit*). Menurut Jurnal Callystha dan Devie (2013:1-2), salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan untuk dapat menjadi yang terbaik adalah dengan memiliki *corporate strategy* yang baik sehingga dapat memperoleh keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Perusahaan dapat membentuk suatu sistem yang baik agar mendapatkan keunggulan dalam persaingan di era ini dan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Pada akhir-akhir ini bisnis pada industri properti di Indonesia menjadi salah satu bisnis yang paling banyak diperbincangkan karena dianggap sebagai bisnis yang menjanjikan. Industri properti diprediksi tumbuh 10%-15% pada tahun 2017. Hal tersebut didorong oleh menguatnya kelas menengah dan dampak kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*) tahun depan (Sundayana, 2016). Bisnis pada industri properti salah satunya adalah bisnis perhotelan. Dapat dilihat banyak sekali hotel-hotel baru bermunculan di beberapa kota besar di Indonesia,

salah satunya adalah Kota Bandung. Bisnis perhotelan di Bandung terus tumbuh. Bahkan Bandung dianggap punya prospek yang bagus oleh beberapa pengusaha. Tidak heran jika banyak pengusaha menanamkan investasi bidang perhotelan di Bandung (Munady, 2016). Hal ini menjadikan bisnis di bidang perhotelan di Kota Bandung menjadi bisnis yang sangat menjanjikan karena Kota Bandung sendiri merupakan kota yang sarat akan potensi wisata dengan berbagai kreativitas dan budaya yang dimilikinya. Hal ini pun menjadikan industri pariwisata menjadi berkembang. Industri pariwisata tumbuh seiring dengan meningkatnya animo masyarakat untuk mengunjungi beragam destinasi wisata. Kementerian Pariwisata mengindikasikan sebanyak 140 juta wisatawan domestik telah berwisata dengan berbagai pilihan destinasi yang bervariasi, baik dalam dan luar negeri (Budiman, 2016). Tempat penginapan atau hotel menjadi salah satu kebutuhan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung untuk berwisata. Maraknya hotel-hotel baru yang dibangun di Kota Bandung membuat persaingan antar hotel semakin ketat.

Persaingan dalam bisnis perhotelan dalam memberikan jasa dapat mengakibatkan perubahan selera konsumen dikarenakan munculnya beragam pilihan kepada konsumen, sehingga tuntutan konsumen akan peningkatan kualitas produk atau jasa semakin bertambah. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan dapat bertahan dan lebih unggul daripada pesaing. Jadi, perusahaan harus memiliki kesadaran bahwa kualitas merupakan faktor penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan.

Dalam bidang perhotelan, kualitas pelayanan terbaik yang diberikan pasti akan menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih hotel mana yang akan dijadikan pilihan untuk menginap. Konsumen juga akan melihat dari sisi kelengkapan fasilitas dan kenyamanan pada saat memutuskan untuk menginap di hotel. Maka dari itu, pentingnya memiliki strategi yang handal agar produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan memiliki keunggulan sehingga dapat bersaing secara kompetitif.

Day dan Wensley (1988) menyatakan bahwa keunggulan bersaing merupakan bentuk-bentuk strategi untuk membantu perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Keunggulan bersaing berkelanjutan merupakan strategi perusahaan untuk mencapai tujuan akhirnya, yaitu kinerja yang menghasilkan keuntungan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar dapat bersaing dan memiliki kinerja perusahaan yang baik. Keunggulan bersaing ini sangat penting untuk dimiliki agar tetap dapat bertahan dan bersaing dengan hotel-hotel pesaing. Sebanyak 5% hotel yang ada di Kota Bandung akan dijual. Sebab, sejumlah hotel tersebut sudah tidak mampu menghadapi persaingan yang semakin tinggi dan minimnya okupansi (Yuandri, 2016).

Menurut Moerdiyanto (2010), kinerja perusahaan merupakan hasil dari serangkaian proses bisnis dengan mengorbankan berbagai sumber daya, baik sumber daya manusia maupun keuangan perusahaan. Meningkatnya kinerja perusahaan ditandai dengan gencarnya kegiatan perusahaan dalam menghasilkan laba sebesar-besarnya. Beda ukuran perusahaan, berbeda pula laba yang dihasilkan.

Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan yang dianalisis dengan alat-alat analisis keuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu. Hal ini sangat penting agar sumber daya digunakan secara optimal dalam menghadapi perubahan lingkungan. Penilaian kinerja keuangan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen agar dapat memenuhi kewajibannya terhadap para penyandang dana dan juga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Bagi perusahaan yang ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya di era persaingan, perusahaan harus mampu untuk memberikan kualitas dari produk atau jasa yang dapat memuaskan pelanggan, sehingga pelanggan percaya dengan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan karena berkualitas baik. Tidak hanya berkualitas baik, produk atau jasa diharapkan memiliki kelebihan dibanding pesaing. Kelebihan ini bisa dalam hal ukuran, fitur, harga, dan lain-lain. Penerapan program promosi, pendistribusian yang tepat waktu, dan mutu karyawan dalam melayani pelanggan merupakan hal-hal yang harus diperhatikan juga oleh perusahaan, agar dapat mempertahankan pelanggannya sehingga mampu bersaing dengan baik.

Salah satu metode manajemen yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan upaya perbaikan berkelanjutan terkait dengan kualitas adalah dengan mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)*.

Penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam suatu perusahaan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas dengan upaya

perbaikan berkelanjutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara berkelanjutan maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan unggul dalam persaingan. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu, hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai kualitas.

Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya (Fandy Tjiptono, 1994) seperti hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh dapat meningkat.

Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Menurut Gasperz (2008), TQM didefinisikan sebagai pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dari perusahaan.

Penerapan *Total Quality Management* dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat seperti meningkatkan kinerja keuangan perusahaan serta meningkatkan daya saing perusahaan yang bersangkutan.

Penerapan *Total Quality Management* dengan upaya perbaikan kualitas secara berkelanjutan akan meningkatkan laba perusahaan melalui dua rute. Rute pertama, yaitu rute pasar. 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 juga semakin besar. Rute kedua merupakan rute biaya. Perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang. Dengan demikian laba yang diperoleh akan meningkat.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data atau informasi yang menunjukkan gambaran tentang pengaruh *Total Quality Management* yang diterapkan oleh perusahaan dan menjelaskan apakah ada pengaruhnya terhadap kinerja keuangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masalah yang ingin diteliti oleh penulis dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah perusahaan menerapkan *Total Quality Management* (TQM)?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja keuangan perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah perusahaan menerapkan *Total Quality Management* (TQM).
2. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi penulis.
 - Penelitian ini menambah pengetahuan penulis khususnya dalam bidang yang dibahas mengenai pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan perusahaan.
 - Menambah pengetahuan penulis mengenai teori yang sudah dipelajari dalam perkuliahan dan membandingkannya dengan praktik di lapangan.
 - Sebagai salah satu syarat wajib dalam menempuh ujian akhir sarjana (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan di masa yang akan datang mengenai penerapan *Total Quality Management*, sebagai landasan pemikiran lebih lanjut.

3. Bagi pihak lain

- Diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan penerapan *Total Quality Management* terutama untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.
- Diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan menjadi bahan referensi bagi penulis lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

