

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi ini peranan manajemen sangatlah penting dalam menghadapi persaingan perusahaan-perusahaan besar di Indonesia, pemberlakuan perdagangan bebas di kawasan ASEAN atau dikenal dengan istilah ASEAN Economic Community (AEC) atau Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), awal tahun 2016 merupakan peluang sekaligus tantangan bagi pemerintah Indonesia. (voaindonesia.com, diunduh pada tanggal 11 Oktober 2016). Dengan adanya MEA ini persaingan bisnis di Indonesia juga akan semakin ketat, perusahaan yang hanya bersaing di tingkat nasional, sekarang harus berani menghadapi persaingan secara global (Fitriarini, 2015).

Menurut Ramadhani (2011) masuknya MEA ke Indonesia ini berarti Indonesia memberikan akses kepada setiap industri di setiap negara untuk bebas bersaing serta bebas untuk keluar masuk ke dalam segmen dan negara-negara tetangga. Hal ini mengakibatkan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, yang menuntut pihak manajemen untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan, dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing.

Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, aspek kualitas menjadi salah satu faktor paling penting dalam persaingan global saat ini. Dengan adanya MEA sendiri diyakini dapat membuat masyarakat untuk terus

meningkatkan kualitas hidupnya, baik kualitas personal maupun produk-produk agar mampu bersaing dengan negara lain. Salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas baik jasa maupun barang yang beredar di Indonesia ini juga akan semakin bermutu (ekbis.sindonews.com, diunduh pada tanggal 13 Oktober 2016).

Peningkatan kualitas bisa dengan cara melakukan inovasi, kreatifitas dan produktivitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa pelayanan yang lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggannya. Oleh karena itu setiap perusahaan harus memiliki jaminan kualitas yang menandakan bahwa perusahaan memenuhi standar kualitas yang baik. Perusahaan dapat berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, produktifitas, efisiensi, dan efektivitasnya secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar (Eriyundani, 2013).

Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu metode yang dapat dipilih perusahaan sebagai salah satu metode jaminan kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Tjiptono (2003: 4), TQM 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 Nurlaila, (2010:71) dalam kajianpustaka.com, diunduh pada tanggal 14 Oktober 2016) kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Menurut Dr. Laurensius Manurung (2010) kinerja diukur menggunakan 3 dimensi, yaitu kinerja operasional, kinerja keuangan, dan kinerja layanan.

Pengukuran kinerja operasional sangat penting dilakukan bagi suatu organisasi, agar dapat tercapai efisiensi dan kinerja bisnis yang optimal (Demirbag *et al.*, 2006). Menurut *Brah and Lim* (2006) kinerja operasional mencerminkan kinerja operasi internal perusahaan dalam hal biaya dan pengurangan pemborosan, meningkatkan kualitas produk, pengembangan produk baru, memperbaiki kinerja pengiriman, dan peningkatan produktivitas. Indikator dan variabel tersebut dianggap sebagai faktor utama karena mereka mengikuti langsung dari tindakan yang diambil dalam kegiatan operasi perusahaan.

Sedangkan menurut Fitriarini (2015) penerapan *Total Quality Management* yang semakin baik akan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan karena TQM ini berfokus terhadap peningkatan kualitas produk atau jasa dan pelanggan dengan menekan pula biaya. Apabila kualitas semakin baik maka pelanggan akan meningkat dan sehingga akan terjadi peningkatan penjualan, jika penjualan meningkat maka meningkatkan laba pula yang akhirnya menggambarkan kinerja keuangan yang baik dalam perusahaan tersebut.

Implementasi TQM dalam suatu organisasi saat ini juga sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing (*competitive advantage*). 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. Artinya, keunggulan bersaing berkelanjutan bukanlah tujuan akhir, tetapi merupakan sarana untuk mencapai tujuan akhir perusahaan, yaitu meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan merupakan hasil sesungguhnya atau

output yang dihasilkan sebuah perusahaan yang kemudian diukur dan dibandingkan dengan hasil atau output yang diharapkan (Jahanshahi, et.al., 2012). Agar perusahaan mampu bersaing dan memiliki kinerja perusahaan yang baik maka dapat didukung dengan mengimplementasikan *Total Quality Management* (Prayhoego & Devie, 2013).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriarini (2015) dengan judul Pengaruh *Total Quality Manajement* terhadap Kinerja Keuangan, dengan tersebut menyatakan bahwa secara parsial *Total Quality Manajement* dengan indikasi fokus pada pelanggan mempengaruhi kinerja keuangan, kepemimpinan mempengaruhi kinerja keuangan, sumber daya manusia manajemen tidak berpengaruh pada kinerja keuangan, proses manajemen tidak mempengaruhi kinerja keuangan, perencanaan strategis tidak mempengaruhi kinerja keuangan, informasi dan analisis efek pada kinerja keuangan, insentif dan sistem pengenalan mempengaruhi kinerja keuangan, dan efek perbaikan terus menerus atas kinerja keuangan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Munizu (2013) dengan judul *The Impact of Total Quality Management Practices towards Competitive Advantage and Organizational Performance: Case of Fishery Industry in South Sulawesi Province of Indonesia* menyatakan bahwa dari hasil penelitian tersebut secara praktek TQM berpengaruh positif dan signifikan baik pada kinerja organisasi dan keunggulan kompetitif, keunggulan kompetitif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2015) dengan judul Model Peningkatan Kinerja Operasional melalui Praktek-praktek Manajemen Kualitas Pada Industri Kecil Menengah (IKM) di Kota Semarang, dari hasil penelitian

tersebut menyatakan bahwa manajemen kualitas berpengaruh, baik secara langsung maupun dimoderatori oleh budaya kualitas di IKM di Semarang. Sementara secara parsial, sebagian dapat dianalisis sebagian dimensi paling dimensi dari manajemen kualitas dan budaya kualitas gagal mempengaruhi kinerja operasional.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional dan Kinerja Keuangan dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Moderating**. Pengambilan judul berdasarkan pada gagasan karena peneliti ingin mengetahui jika terdapat indikator keunggulan bersaing sebagai variabel moderasi apakah akan memberikan hasil yang berbeda dengan tanpa dimoderasikan atau sebaliknya malah memperkuat pengaruh antar variabel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional?
2. Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional dengan keunggulan bersaing sebagai variabel moderating?
3. Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan?
4. Apakah terdapat pengaruh *Total quality Management* terhadap kinerja keuangan dengan keunggulan bersaing sebagai variabel moderating?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besarnya *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional dan kinerja keuangan
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional, kinerja keuangan dan keunggulan bersaing sebagai variabel moderating
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional dan keunggulan bersaing dengan variabel moderating
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan dan keunggulan bersaing sebagai variabel moderating

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang diambil bagi semua pihak yang berkepentingan hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan untuk para akademisi. Sebagai suatu salah satu sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang akuntansi manajemen. Khususnya mengenai pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional, kinerja keuangan dan keunggulan bersaing sebagai variabel moderating

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan agar dapat memperhatikan kualitas manajemen. Perusahaan pun dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas manajemen dan pengaruhnya terhadap kinerja keuangan dan kinerja operasional. Sehingga perusahaan dapat menjadi lebih produktif dan dapat menghasilkan kualitas yang lebih efektif dan efisien.

## 3. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan mengenai pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja operasional, kinerja keuangan dan keunggulan bersaing untuk bekal ketika berada dalam dunia kerja di lapangan yang sesungguhnya.

