

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan dunia bisnis, perusahaan harus mampu melihat orientasi pada masa depan, informasi harus fleksibel dalam menyediakan data yang relevan untuk pengambilan keputusan. Untuk itu dalam pelaksanaannya, perusahaan memerlukan suatu teknis akuntansi manajerial, salah satunya *total quality management* (TQM). TQM merupakan suatu sistem yang didesain sebagai kesatuan, yang melakukan perbaikan secara terus-menerus dan mengurangi biaya produksi yang dikeluarkan (Jusuf, 2013).

Total quality management (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Tjiptono, 2003). TQM juga merupakan perpaduan semua fungsi dari organisasi atau perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas *teamwork*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Azmi, 2015).

Total quality management membutuhkan keterampilan kepemimpinan dan manajemen, sehingga membutuhkan kehadiran pemimpin dan manajer secara bersama dalam organisasi. Dalam perspektif *TQM*, kepemimpinan didasarkan pada filosofi perbaikan metode dan proses kerja secara berkesinambungan akan dapat

memperbaiki kualitas, biaya, produktivitas, *return on investment* (ROI) dan juga meningkatkan daya saing (Nasution, 2015).

Implementasi *total quality management* bukan suatu pendekatan yang hasilnya diperoleh dalam waktu sekejap, tetapi membutuhkan proses sistematis, salah satunya adalah mengukur kepuasan pelanggan. Perusahaan perlu berusaha mendapatkan umpan balik objektif dari para pelanggan guna menentukan tingkat kepuasan mereka. Informasi yang diperoleh sangat berguna dalam menilai efektifitas upaya TQM dari sisi pandang konsumen (Tjiptono, 2003).

Berdasarkan salah satu sumber berita Surat Kabar *Pikiran Rakyat*, tanggal 24 Agustus 2016 ada seorang konsumen yang merasa kurang puas sehingga memuat surat dengan judul "Pengalaman Berbelanja di Supermarket". Menanggapi kejadian tersebut, Manager Setiabudhi Supermarket telah menghubungi Bapak Arief Djati untuk menjelaskan permasalahan yang terjadi dan permasalahan yang dilaporkan tersebut telah diselesaikan. Kepuasan konsumen merupakan fokus dari seluruh usaha di Supermarket Setiabudhi. Perusahaan akan terus berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di Setiabudhi Supermarket. (<http://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2016/09/01/tanggapan-setiabudhi-supermarket-378857>)

Perusahaan umumnya mendasarkan pada perencanaan tujuan yang hendak dicapai di masa depan dengan perilaku yang diharapkan dari keseluruhan personel dalam mewujudkan tujuan tersebut. Untuk mewujudkan tujuan perusahaan dengan perilaku yang diharapkan, perusahaan memerlukan sistem pengendalian yang dapat digunakan perusahaan untuk memotivasi personel agar mencapai tujuan perusahaan yaitu dengan sistem pengukuran kinerja (Azmi, 2015).

Pengukuran kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Cascio (2003) dalam Liana dan Irawati (2014) mengemukakan bahwa kriteria sistem pengukuran kinerja adalah sebagai berikut: (1) Relevan (*relevance*) mempunyai makna kaitan yang erat antara standar untuk pekerjaan tertentu dengan tujuan organisasi, dan terdapat keterkaitan yang jelas antara elemen-elemen kritis suatu pekerjaan yang telah diidentifikasi melalui analisis jabatan dengan dimensi-dimensi yang akan dinilai dalam form penilaian. (2) Sensitivitas (*sensitivity*) berarti adanya kemampuan sistem penilaian kinerja dalam membedakan pegawai yang efektif dan pegawai yang tidak efektif. (3) Reliabilitas (*reliability*) dalam konteks ini berarti konsistensi penilaian. Dengan kata lain sekalipun instrumen tersebut digunakan oleh dua orang yang berbeda dalam menilai seorang pegawai, hasil penilaiannya akan cenderung sama. (4) akseptabilitas (*acceptability*) berarti bahwa pengukuran kinerja yang dirancang dapat diterima oleh pihak-pihak yang menggunakannya. (5) Praktis (*practicality*) berarti bahwa instrumen penilaian yang disepakati mudah dimengerti oleh pihak-pihak yang terkait dalam proses penilaian tersebut.

Sistem pengukuran kinerja memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu selanjutnya. Penerapan sistem pengukuran kinerja pada suatu perusahaan adalah guna mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kerja. Semakin sering suatu

perusahaan tersebut melakukan pengukuran kinerja pada karyawannya, maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya, sehingga dengan meningkatnya kinerja maka kualitas yang menjadi tujuan utama akan dapat tercapai (Jusuf, 2013).

Selain dari penerapan *Total quality management* dan sistem pengukuran kinerja, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi faktor lain misalnya *Job Relevant Information*. Informasi yang diberikan Manajer akan meningkatkan kemampuan individual terhadap kinerja (Yusfaningrum dan Ghozali, 2005). Hal ini karena adanya partisipasi Manajer tingkat bawah yang memiliki kesempatan untuk memberikan informasi yang mereka miliki untuk membantu dalam pembuatan keputusan (Nengsy et al., 2013).

Job relevant information (JRI) merupakan informasi yang memfasilitasi pembuatan keputusan yang relevan dengan tugas (Indarto dan Ayu, 2011). *Job relevant information* dapat meningkatkan kinerja karena memberikan prediksi yang lebih akurat mengenai kondisi lingkungan yang memungkinkan dilakukannya pemilihan serangkaian tindakan yang lebih efektif (Kren, 1992). Tersedianya informasi yang berhubungan dengan tugas akan meningkatkan pilihan terhadap tindakan yang direncanakan untuk mencapai tujuan. *Job relevant information* menunjukkan peran informasi dalam memudahkan pembuatan keputusan yang berhubungan dengan jabatan (Nengsy et al., 2013). Informasi relevansi pekerjaan (*job relevant information*) merupakan informasi yang dapat membantu manajer dalam memilih tindakan terbaik dalam organisasi misalnya informasi mengenai inflasi, kondisi ekonomi, kondisi keuangan perusahaan, pekerjaan dan lain-lain (Assagaf et

al., 2014). *Job relevant information* dinilai penting bagi karyawan agar meningkatkan kemampuan karyawan dan dengan adanya informasi yang relevan dengan tugas maka tujuan yang diharapkan akan lebih mudah tercapai.

Ketiga faktor yang telah dijabarkan tersebut yaitu penerapan TQM, sistem pengukuran kinerja dan *job relevant information* dapat memberikan dampak pada kinerja karyawan. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program ataupun kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi (Assagaf *et al.*, 2014). Karyawan adalah sumber daya manusia yang sangat diperlukan dan dapat menentukan berhasilnya sebuah perusahaan. Walaupun tersedianya sarana dan prasarana yang cukup baik, namun tanpa adanya dukungan sumber daya manusia dalam perusahaan maka tidak mudah bagi perusahaan untuk berkembang menjadi lebih maju lagi. Di tengah persaingan yang kompetitif memerlukan adanya sumber daya manusia yang berkualitas guna mendukung perusahaan untuk mencapai keberhasilan dan kemajuan di masa yang akan datang (Liana dan Irawati, 2014).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara *total quality management*, sistem pengukuran kinerja dan *job relevant information* dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian Jusuf (2013) menunjukkan bahwa *total quality management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian Tangkuman *et al.* (2015) membuktikan bahwa penilaian kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh

Assagaf et al. (2014) menemukan bahwa *job relevant information* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penerapan *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan *job relevant information* sangat dibutuhkan oleh semua perusahaan, terutama pada industri supermarket yang memperjualbelikan produk, dan karyawannya secara langsung berinteraksi dengan konsumen. Apabila harapan konsumen tidak terpenuhi, maka perusahaan bisa tertinggal dari para pesaingnya.

Melihat adanya kekurangan pada kualitas mutu dan kepuasan konsumen yang belum maksimal pada Supermarket Setiabudhi Bandung, maka penelitian ini penting dilakukan agar Supermarket Setiabudhi Bandung bisa melakukan evaluasi dan langkah strategis dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada supermarket tersebut. Bagi perusahaan Supermarket Setiabudhi di Bandung yang menyediakan barang lokal dan impor diperlukan TQM untuk perhatian pada kualitas produk yang juga mengarah pada kepuasan konsumen, dan sebagainya. Sistem pengukuran kinerja yang tepat dan rutin bagi karyawan juga dibutuhkan untuk mengevaluasi kekurangan dan kelemahan dalam pekerjaan. *Job relevant information* juga penting karena pada saat karyawan memiliki informasi yang relevan dengan pekerjaannya maka hal ini akan meningkatkan efektivitas penyelesaian pekerjaan tersebut. Begitu juga dengan supermarket sejenis lainnya seperti Yogya Riau Junction, yang memiliki toko-toko yang menjual barang impor atau merek luar negeri. Pengunjungnya tidak hanya warga Bandung saja, tetapi juga warga luar Bandung dan turis asing yang menginap di sekitar kawasan Yogya Riau Junction. Peneliti memilih kedua objek ini

supermarket ini menyediakan barang impor yang tidak tersedia di supermarket lainnya di Kota Bandung. Selain itu, pengecekan kualitas barang impor harus dilakukan secara cermat dan dengan prosedur yang ketat. Perubahan harga lebih sering terjadi sehingga memerlukan informasi yang cepat dan akurat. Dalam hal ini, kinerja karyawan sangat bergantung pada faktor-faktor TQM, sistem pengukuran kinerja dan *job relevant information* yang diterapkan oleh kedua supermarket tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti ingin meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan mengambil judul “Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan *Job Relevant Information* Terhadap Kinerja Karyawan Supermarket Impor di Bandung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *total quality management* terhadap kinerja karyawan Supermarket Impor di Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan Supermarket Impor di Bandung?
3. Apakah terdapat pengaruh *job relevant information* terhadap kinerja karyawan Supermarket Impor di Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan, antara lain:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *total quality management* terhadap kinerja karyawan Supermarket Impor di Bandung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja karyawan Supermarket Impor di Bandung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job relevant information* terhadap kinerja karyawan Supermarket Impor di Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Kontribusi Bagi Akademis

Dapat memperluas wawasan di bidang ilmu akuntansi manajemen, khususnya mengenai pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan *job relevant information* terhadap kinerja karyawan.

2. Kontribusi Bagi Pihak Supermarket

Dapat memberikan informasi mengenai penerapan *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan *job relevant information* di Supermarket Setiabudhi dan Yogya Riau Junction Bandung. Dan mengetahui indikator-indikator *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan *job relevant information* yang perlu dievaluasi atau diperbaiki.

3. Kontribusi Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai bahan referensi tambahan, khususnya bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, dan *job relevant information* terhadap kinerja karyawan.

