

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan global yang semakin kompetitif di Indonesia dalam beberapa waktu terakhir ini, menuntut upaya strategi bisnis yang jitu di berbagai sektor usaha. Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar nasional maupun di pasar internasional. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan untuk dapat menghadapi hal ini adalah dengan melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat bertahan dalam persaingan jangka panjang oleh (Samuel & Foedjiawati, 2003:73).

Di samping melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusianya, perusahaan juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi mampu bertahan di lingkungan bisnis global (Tjiptono & Diana, 2001:64).

Menurut Gasperz (2001:4), Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang menuju ke negara industri perlu membangun sistem kualitas modern

dan praktik manajemen kualitas terpadu di berbagai bidang kehidupan sebagai sesuatu yang dapat diandalkan untuk memenangkan kompetisi dalam pasar global. Dalam era teknologi maju seperti sekarang ini, tidak satupun perusahaan yang tidak terkena dampak globalisasi. Bukan hanya perusahaan besar dan multinasional, tetapi perusahaan kecil juga menghadapi persaingan global (Nasution, 1998).

Munculnya ekonomi global ini juga mendorong setiap perusahaan untuk mengubah cara mereka dalam menjalankan bisnis. Kondisi persaingan yang dihadapi semakin memanas, sehingga bila mereka tidak sanggup bersaing, maka jalan menuju kebangkrutan terbentang luas. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan (Ismunawan, 2010:27).

Menurut Tjiptono & Diana (2001:328), TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk barang dan jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Berdasarkan TQM, tolak ukur keberhasilan usaha bertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterimanya. Untuk dapat diperoleh dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan bebas dan kompetitif, diperlukan suatu

komitmen perusahaan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan, dimana mutu merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa. Mutu juga merupakan sesuatu kekuatan yang dapat menghasilkan keberhasilan perusahaan (Prawirosentono, 2007:3).

Persaingan yang kuat diantara sesama perusahaan menuntut setiap perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing tidak hanya itu, perusahaan juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin. Untuk mencapai visi masa depan organisasi dan menemukan cara bagaimana memasukan program TQM yang tepat, mendisain proses perubahan yang komprehensif, dan yang paling penting ialah pengimplementasian TQM (Garg et al., 2010).

Menurut Latham & Locke (1990: 52), mengatakan bahwa dari proses pembelajaran, pelaporan ukuran kinerja yang lebih sering kepada karyawan membantu mereka mengembangkan strategi tugas efektif yang lebih cepat sehingga meningkatkan kinerja. Perilaku produktif karyawan dapat ditingkatkan dengan menerapkan Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) yang merupakan salah satu teknik yang sering digunakan oleh perusahaan manufaktur dalam rangka meningkatkan kinerjanya dan memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Perusahaan manufaktur sendiri merupakan jenis perusahaan yang dianggap berhubungan dengan organisasi-organisasi dimana kontak langsung dengan konsumen berada di tingkat yang sangat rendah (Dale et al., 2003). Untuk

sementara, perusahaan manufaktur didefinisikan sebagai “orang-orang yang menghasilkan produk yang solid dengan bantuan kegiatan manufaktur”. Sedangkan tujuan TQM adalah untuk memberikan kualitas produk atau layanan kepada konsumen, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas serta kepuasan konsumen dan mengurangi biaya. Dengan layanan atau kualitas yang lebih tinggi dan harga produk yang lebih rendah, posisi kompetitif dan kepuasan konsumen akan meningkat, rangkaian hasil tersebut akan memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan pertumbuhan laba dengan lebih mudah (Anthony et al., 2004).

Penerapan TQM diharapkan perusahaan akan mampu menghasilkan produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing. TQM yang berfokus kepada perbaikan kualitas secara berkesinambungan akan mendorong perusahaan dalam memperbaiki posisi dalam persaingan, perbaikan posisi dalam persaingan dapat meningkatkan penjualan, pangsa pasar, dan akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan (Dwi & Wiwik, 2008:66).

Pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja perusahaan baik keuangan maupun nonkeuangan sudah banyak dibuktikan secara empiris. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hasan & Kerr (2003), perusahaan-perusahaan jasa yang terdiri dari perusahaan perbankan, perusahaan konstruksi, perusahaan komputer/telekomunikasi, organisasi pemerintah, rumah sakit, dan universitas menunjukkan bahwa pelaksanaan TQM dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Menurut Hasan & Kerr (2003), penerapan TQM pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi. Kinerja perusahaan dapat diukur baik secara keuangan maupun non keuangan. Beberapa kinerja perusahaan

yang sudah biasa dan umum digunakan adalah *productivity, efficiency, cost of quality, error of defects, lead time, return on assets, return on sales, return on equity, market share, customer satisfaction, employee satisfaction*, dan *employee turnover*. Semua prestasi non keuangan perusahaan yang dicapai oleh suatu perusahaan akhirnya akan tercermin pada kinerja keuangannya. Dengan kata lain, kinerja keuangan merupakan puncak dari semua kinerja yang dapat dicapai oleh suatu perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna melihat apakah TQM berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan di PT. SAKA KARYA MAJU Penelitian ini akan tertuang pada Judul Skripsi: **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus pada PT. SAKA KARYA MAJU)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan pada PT. SAKA KARYA MAJU?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti menentukan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan pada PT. SAKA KARYA MAJU.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hal yang penting dari sebuah penelitian adalah kebermanfaatannya yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, diharapkan dapat:
  - a. Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Kristen Maranatha Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi.
  - b. Meningkatkan pengetahuan mengenai TQM khususnya mengenai pengaruhnya terhadap kinerja keuangan perusahaan.
2. Bagi akademik, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan pemahaman bagi penulis mengenai bagaimana pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja keuangan perusahaan.
3. Bagi perusahaan, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk perusahaan PT. SAKA KARYA MAJU yang terkait dalam menerapkan TQM yang efektif sebagai alat bantu untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.