BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara umum jenis perusahaan dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu: perusahaan manufaktur, perusahaan dagang, dan perusahaan jasa. Kegiatan pokok dari perusahaan manufaktur terdiri dari desain dan pengembangan produk, pengolahan bahan baku menjadi produk jadi dan penjualan produk jadi kepada pembeli. Perusahaan dagang melakukan jual beli barang tanpa melakukan pengolahan terlebih dahulu. Sedangkan perusahaan jasa hanya melakukan penjualan berupa jasa, dimana pelayanan atau jasa merupakan aset utama.

Bill Gates dan Collins Hemingway (1999) membagi tiga jaman perubahan yang akhir-akhir ini dialami oleh masyarakat Amerika, yaitu *strategic quality management* (tahun 1980-an), jaman *reengineering* (tahun 1990-an), dan jaman kecepatan / *velocity* (tahun 2000-an). Seiring dengan perkembangan jaman yang disertai perkembangan ilmu pengetahuan maka perubahan-perubahan besar akan semakin pesat, semakin serentak, dan semakin sering terjadinya. Yang tersisa hanyalah bagaimana meningkatkan kemampuan kita untuk dapat beradaptasi, seiring dengan tuntutan perkembangan yang ada.

Dari sudut pandang lain, perkembangan jaman menjadikan tingginya tingkat persaingan diikuti dengan perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi yang memunculkan tantangan tersendiri dalam bisnis. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat memanfaatkan kemampuan yang dimiliki agar dapat memenangkan persaingan dan memperoleh *profit* semaksimal mungkin yang merupakan salah satu tujuan perusahaan.

Ukm Lubai Rambang Plastik merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yaitu percetakan. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2002. Perkembangan dan perbaikan terus menerus dilakukan oleh perusahaan hingga di usianya yang telah mencapai 11 tahun untuk menjadikan perusahaan ini dapat berjalan ditengah persaingan dunia usaha percetakan.

Untuk menjadikan perusahaan sebagai sebuah institusi pencipta kekayaan, perusahaan harus melakukan dan mengarahkan aktifitas dan kegiatan perusahaan dengan tujuan menghasilkan *costumer* yang puas dan menghasilkan *finansial return* yang memadai. Agar keseluruhan aktifitas perusahaan berjalan efektif dan efisien, aktifitas dan kegiatan perusahaan harus direncanakan dengan baik. Diperlukan sistem perencanaan menyeluruh yang baik dan pengendalian pelaksanaan rencana tersebut. (Mulyadi dan Johny Setyawan, 2001)

Mulyadi dan Johny Setyawan (2001) menyebutkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen menyediakan struktur yang memungkinkan proses dan implementasi rencana dapat dijalankan dan menyediakan berbagai sistem untuk melaksanakan proses dan implementasi dari perencanaan. Sistem Pengendalian Manajemen dapat menjadikan aktifitas perusahaan yang lebih terstruktur, terkoordinasi, terjadwal, dan terpadu.

Dalam suatu penelitian yang telah dilakukan oleh Salman Jumaili dan Gudono (2006) memberikan bukti empiris mengenai adanya hubungan faktor-faktor sistem pengendalian manajemen (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) terhadap kinerja kualitas, hubungan kinerja kualitas terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan, dan hubungan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM).

Disebutkan pula dalam penelitian bahwa implikasi dari penelitian tersebut adalah agar para manajer memperhatikan *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality- incentive* terhadap

produk sisa, pekerjaan ulang, dan *defect* yang secara positif akan meningkatkan kinerja kualitas dari produk yang dihasilkan perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja keuangan.

Penelitian yang dilakukan Salman Jumaili dan Gudono (2006) mengambil *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive* yang merupakan subsistem dari sistem pengendalian manajemen dengan harapan dapat meningkatkan kondisi yang memotivasi para pekerja unit bisnis untuk mencapai hasil yang diinginkan atau ditentukan.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diketahui bahwa penggunaan sistem pengendalian manajemen kualitas merupakan salah satu faktor penentu peningkatan kinerja perusahaan. Oleh karena itu pula maka penulis meneliti penerapan sistem pengendalian manajemen kualitas menjadi sebagai sebuah kebutuhan dari perusahaan untuk proses pengembangan, peningkatan dan perbaikan kualitas perusahaan yang kemudian hasilnya akan disajikan dalam skripsi dengan judul:

”ANALISA PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN KUALITAS (*QUALITY GOAL*, *QUALITY FEEDBACK*, DAN *QUALITY INCENTIVE*)” (Studi Kasus pada UKM Lubai Rambang Plastik Bandung).

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah perusahaan telah menggunakan komponen subsistem sistem pengendalian manajemen kualitas (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) dalam aktivitas perusahaannya?

2. Apa kelebihan dan kekurangan perusahaan dalam mengaplikasikan komponen subsistem sistem pengendalian manajemen kualitas (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) dalam operasional kegiatan perusahaannya?
3. Bagaimana usulan/saran sistem pengendalian manajemen kualitas (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) yang cocok bagi perusahaan?

1.3 Maksud dan Tujuan Peneliti

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan dan praktek sistem pengendalian manajemen kualitas (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) pada perusahaan.
2. Untuk mengevaluasi penerapan sistem pengendalian manajemen kualitas (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) pada perusahaan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan membuka cakrawala pengetahuan dalam menerapkan konsep teori yang berhubungan dengan pengendalian manajemen kualitas (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) sebagai bagian dari subsistem sistem pengendalian manajemen.
2. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang baik untuk perbaikan kebijakan penerapan pengendalian manajemen kualitas (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*).

3. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi ilmiah pada penelitian berikutnya mengenai masalah yang sama.