

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan dunia yang semakin pesat telah menimbulkan berbagai persaingan global yang harus dihadapi oleh sebuah perusahaan. Persaingan ini membuat perusahaan harus meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam memperoleh pelanggan dan dapat menjadi *market leader* dari produk yang ditawarkan. Dalam menghasilkan produk atau jasa, perusahaan berusaha untuk membuat konsumen memilih produknya yang memiliki keunggulan dari para pesaing lain. Keunggulan tersebut membuat konsumen menginginkan kualitas terbaik dari produk/jasa yang mereka gunakan, di mana konsumen semakin sadar akan nilai produk/jasa yang berkualitas tinggi.

Sektor kepariwisataan sekarang ini sedang dikembangkan di berbagai kota dan daerah di Indonesia karena merupakan salah satu pendorong pembangunan nasional. Salah satu sektor yang terkait dengan kepariwisataan adalah perusahaan jasa perhotelan. Hotel merupakan sarana penting dalam kepariwisataan karena wisatawan lokal maupun asing memerlukan tempat untuk berteduh, beristirahat, dan membersihkan diri selama perjalanan. Di kota Palembang yang akan menjadi salah satu tuan rumah Asian Games 2018, tentunya akan menjadi daya tarik wisata tersendiri bagi Indonesia serta dapat memberikan banyak dampak bagi perusahaan khususnya perusahaan jasa di bidang perhotelan.

Sebelumnya di tahun 2011 kota Palembang pernah menjadi salah satu tuan rumah dari pelaksanaan SEA Games ke-26.

Pelaksanaan Asian Games mendatang dapat menjadi daya tarik pariwisata di Indonesia. Seperti di kota Palembang, *event* tersebut memberikan dampak positif pada perusahaan perhotelan. Salah satu dampak yang dapat dirasakan perusahaan adalah banyaknya wisatawan (konsumen) akan berdatangan dari luar daerah, baik itu turis atau para atlet. Konsumen yang banyak membuat kapasitas kamar bagi yang akan menginap terbatas, sehingga banyak perusahaan ingin membangun hotel baru ataupun menambah kamar dan meng-*upgrade* fasilitas yang dimiliki. Persaingan semakin ketat dan konsumen semakin pintar dalam memilih jasa yang akan digunakannya. Untuk dapat berkembang dalam persaingan yang ketat, perusahaan perlu melakukan evaluasi sistem manajemennya. Perusahaan mengambil peluang ini sebagai keuntungan dalam memperoleh pelanggan. Dengan memperoleh pelanggan, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya melalui pelayanan yang diberikan sehingga tujuan persusahaanpun dapat tercapai.

Sejalan dengan ketatnya persaingan dan perkembangan yang terjadi, peningkatan kinerja manajerial merupakan tuntutan dari setiap perusahaan dengan tujuan agar kelangsungan hidup perusahaan dapat lebih terpelihara. Manajer di setiap level organisasi dituntut untuk mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajerial dengan efektif serta mampu memaksimalkan daya saing organisasi. Konsep kinerja merupakan singkatan dari 'kinetika energi kerja' yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Kinerja adalah keluaran yang

dihasilkan oleh fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Indikator pekerjaan seorang manajer adalah merencanakan pekerjaan, mengorganisasi pekerjaan, memimpin pelaksanaan pekerjaan, dan mengontrol pelaksanaan pekerjaan. Dengan kinerja manajerial atau kemampuan mengelola kegiatan dalam suatu organisasi yang maksimal, kelangsungan hidup suatu organisasi akan dapat dipertahankan. Kinerja manajerial merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi.

Salah satu faktor penting yang berkaitan dengan kinerja manajerial adalah kualitas atau mutu produk yang dihasilkan perusahaan. Dalam hal ini ditekankan pada penerapan *Total Quality Management*. TQM adalah salah satu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, manusia dan lingkungannya (Tjiptono, 2007;4). Dengan demikian *TQM* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Penerapan TQM di era globalisasi ini memberikan manfaat yang dapat meningkatkan daya saing serta meningkatkan kualitas produk dan jasa maupun kualitas sumber daya. Semakin meningkatnya intensitas persaingan, maka perusahaan di tuntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas dengan pelayanan yang memuaskan. Peningkatan kualitas pelayanan tentunya harus di imbangi dengan sumber daya yang berkualitas, di mana TQM tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas proses.

Perusahaan dalam menerapkan konsep *TQM* berkaitan erat dengan budaya organisasi perusahaan. Menurut Robbins (2003;721), budaya organisasi adalah sistem makna dan keyakinan bersama yang dianut oleh para anggota organisasi yang menentukan sebagian besar cara mereka bertindak terhadap satu dengan yang lainnya. Budaya organisasi berperan untuk menentukan arah organisasi mengarahkan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, bagaimana mengolah dan mengalokasikan sumber daya organisasi untuk menghadapi masalah internal dan eksternal. Untuk memuaskan kebutuhan konsumen, perusahaan harus mampu mencapai efektifitas organisasi dengan menciptakan budaya yang nantinya dapat mencapai tujuan.

Selain itu, perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam memaksimalkan kesejahteraan organisasi. Sistem akuntansi manajemen dalam penelitian ini adalah sistem penghargaan (*reward*). Penghargaan yang diberikan perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk dapat tetap bekerja bersama organisasi. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja (Narsa dan Rani, 2003). Maka dari itu perusahaan perlu menerapkan sistem *reward* yang baik agar kinerja yang diharapkan meningkat.

Perusahaan dalam menghadapi tantangan, dapat dihadapi dengan meningkatkan kinerjanya melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan

pada fleksibilitas dan kualitas. Perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pasar dan memenangkan persaingan. Apalagi perusahaan perhotelan sangat diharapkan memiliki kinerja yang baik agar konsumen mau memilih jasanya. Bila kinerja perusahaan baik, perusahaan tentu dapat memberikan *reward* bagi para anggota organisasi sebagai tambahan penerimaan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh *Total Quality Management*, budaya organisasi, dan sistem penghargaan (*reward*) terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perhotelan di kota Palembang, di mana jasa perhotelan sekarang merupakan salah satu sektor usaha yang mendukung berkembangnya dan berhasilnya perekonomian suatu negara.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu, apakah *Total Quality Management*, budaya organisasi dan sistem penghargaan (*reward*) mempengaruhi kinerja manajerial pada perusahaan jasa perhotelan di kota Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui *Total Quality Management*, budaya organisasi, dan sistem penghargaan (*reward*), berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perhotelan di kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan kinerja secara terus menerus tidak hanya dilihat dari faktor manajemen kualitas, budaya, ataupun penghargaan (*reward*).

##### 2. Bagi Akuntan Manajemen

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam praktek akuntansi manajemen di Indonesia, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kinerja.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan dimana di dalamnya menjelaskan tentang latar belakang masalah yang dibahas, perumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan landasan teori yang akan menguraikan teori-teori yang melandasi *Total Quality Management*, budaya organisasi, sistem penghargaan (*reward*), dan kinerja manajerial.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini merupakan metode-metode yang digunakan dalam menjelaskan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik penentuan sampel, definisi

operasional variabel dan pengukuran variabel, serta teknik analisis data yang nantinya menghasilkan suatu kesimpulan atau intisari.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan pengolahan data penelitian yang dilakukan dan pembahasan atas masalah yang telah dirumuskan serta hasil yang diperoleh selama melakukan penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian penutup dari penelitian, di mana peneliti mengambil kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan saran yang mungkin bermanfaat bagi kepentingan perusahaan dan pihak lain.