

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, konsep pemasaran modern pun mengalami perkembangan dengan menempatkan pelanggan sebagai perhatian utama. Produsen berlomba-lomba untuk sebisa mungkin dapat bersaing dengan kompetitor. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menghasilkan produk dengan jenis dan kegunaan yang sama akan tetapi berbeda harga dan pelayanan. Pelanggan pun bersikap lebih selektif dan kritis dalam memilih produk yang akan dibeli. Pelanggan tidak lagi membeli produk sekedar berdasarkan pertimbangan wujud fisik saja, namun juga termasuk segala aspek pelayanan yang melekat pada produk, mulai dari tahap pembelian sampai pada tahap pasca pembelian.

Beberapa tahun belakangan ini Indonesia sedang mengalami peningkatan jasa kuliner. Usaha ekonomi di bidang kuliner ini merupakan suatu prospek yang cukup bagus, kondisi Indonesia pada saat ini masih sangat krisis. Jasa kuliner yang ditawarkan mulai dari pedagang kecil, misalnya pedagang kaki lima di tepi jalan sampai dengan restoran mewah yang menyajikan beragam menu andalan.

Keberadaan restoran-restoran tersebut harus didukung dan didorong kemampuannya agar tetap bertahan, sehingga dapat memperluas kesempatan usaha dan memperluas lapangan pekerjaan. Bisnis restoran mempunyai peran

penting dan strategis bagi pertumbuhan ekonomi negara, baik negara berkembang maupun negara maju.

Agar dapat menarik perhatian masyarakat restoran harus memiliki daya saing baik itu dalam kualitas maupun fasilitasnya untuk dapat unggul dari pesaingnya. Untuk memperkuat persaingannya, maka harus memiliki alat, metode atau prinsip-prinsip manajemen kualitas yang akurat untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa.

Dengan banyaknya restoran yang ada akan meningkatkan motivasi bagi para manajerial untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja manajerial menjadi pusat perhatian dalam sebuah organisasi. Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil.

Menurut Kornelius Harefa (2008:17) pengertian kinerja manajerial adalah kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional perusahaan.

Menurut Stoner (1996:9) alat bantu yang digunakan manajer dalam melaksanakan fungsi-fungsinya tersebut adalah suatu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan yakni *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management (TQM)* memiliki keunggulan dimana dapat diimplementasikan pada perusahaan jasa, berbeda dari *just in time* yang hanya dapat

diimplementasikan pada perusahaan manufaktur saja. *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu sistem manajemen yang mengikutsertakan seluruh anggota organisasi dengan penerapan konsep dan teknik pengendalian mutu untuk mencapai kepuasan pelanggan dan kepuasan pekerja. Menurut Tjiptono (2003:4), *Total Quality Management (TQM)* diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan.

Selain penerapan *Total Quality Management (TQM)*, pengendalian manajemen juga penting diterapkan dalam meningkatkan kinerja manajerial. Pengendalian manajemen merupakan suatu proses dimana seorang manajer berusaha untuk mempengaruhi anggota-anggota organisasi untuk mengimplementasikan strategi organisasi. Menurut Hendjrachman (1990) dalam Gusferlia (2007) pengendalian adalah fungsi manajemen yang menyangkut masalah pengaturan berbagai kegiatan sesuai rencana personalia yang dirumuskan sebagai dasar analisa dari tujuan organisasi.

Didefinisikan oleh Merchant (1998:121) pengendalian personal sebagai pengendalian yang berdasarkan pada pembuatan kebijakan-kebijakan yang menyangkut sumber daya manusia. Sumber utama penyebab masalah pengendalian adalah personal.

Manajer perlu mengantisipasi dan mempersiapkan diri dengan terus meningkatkan kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia serta melakukan strategi yang dapat dipertanggung jawabkan sehingga kebutuhan

masyarakat dapat terpenuhi. Tuntutan pelanggan yang semakin beragam kepada perusahaan guna melayani dengan kualitas yang baik dan semaksimal mungkin agar memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam memenuhi target yang ada. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik, maka manajer dengan bekal komitmen dan sikap profesionalisme dari seluruh karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan serta dengan meningkatkan *service* atau pelayanan.

Dalam peningkatan kinerja para manajer, dimana manajer dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik. Kinerja manajer menjadi pusat perhatian dalam sebuah perusahaan. Dalam peningkatan kinerja para manajer, dimana manajer dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik. Seseorang yang memegang posisi manajerial diharapkan mampu menghasilkan suatu kinerja manajerial, kinerja manajerial bersifat abstrak dan kompleks. Manajer dapat menghasilkan kinerja yang baik dengan mengatur sistem manajemen perusahaan serta mampu mengarahkan bakat dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang berada di dalam daerah wewenangnya. Tujuannya adalah untuk menghasilkan produk berkualitas dan tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan.

Berdasarkan masalah-masalah yang sering terjadi tersebut maka manajer perlu mengambil kebijakan-kebijakan terhadap manajemen perusahaan. Kebijakan-kebijakan ini harus didasarkan pada ketentuan yang sesuai dan yang berlaku, informasi secara personal untuk perencanaan serta pengambilan

keputusan manajer pada perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja dalam melayani pelanggan menjadi lebih baik.

Penelitian-penelitian terdahulu tentang *Total Quality Management (TQM)* dan pengendalian personal terhadap kinerja manajerial menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Devi Rahma Utari (2013) berjudul Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Hotel Bintang 2, 3 dan 4 di kota Padang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perhotelan bintang 2, 3 dan 4 di kota Padang. Sedangkan pengendalian personal berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial pada perusahaan jasa perhotelan bintang 2, 3 dan 4 di kota Padang. Penelitian yang dilakukan oleh Jevan Dauhan (2013) dengan judul pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial pada PT PLN Area Sulut Tenggo Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja manajerial pada PT PLN Area Sulut Tenggo Manado. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Maya Sari (2009) berjudul Pengaruh Penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial pada PT Super Andalas Steel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* tidak mempengaruhi kenaikan kinerja manajerial.

Penelitian yang dilakukan oleh Pane (2010) berjudul pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini

menunjukkan bahwa variabel fokus pelanggan dan variabel perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Variabel pendidikan dan pelatihan serta variabel partisipasi dan pemberdayaan karyawan berpengaruh negatif terhadap kinerja manajerial. Penelitian yang dilakukan oleh Hariati (2010) berjudul pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial pada PT Surya Pantja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Sari (2009) berjudul pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial pada PT Andalas Steel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenaikan kinerja manajemen.

Berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang banyak melakukan penelitian pada perusahaan manufaktur, penelitian kali ini dilakukan pada perusahaan jasa di bidang kuliner lebih tepatnya pada restoran-restoran di kota Palembang. Restoran bagi masyarakat modern kini bukan hanya menjadi tempat untuk makan dan minum saja, melainkan sudah menjadi tempat untuk berkumpul, bersosialisasi dan bertukar pikiran. Di kota Palembang saat ini sedang tumbuh pesat munculnya restoran, maka semakin tinggi pula tingkat persaingan yang terjadi. Maka peran manajer sangat penting dalam kondisi ini, restoran juga perlu meningkatkan kualitas kinerja karyawannya, hal ini memotivasi manajer untuk meningkatkan juga kualitas kinerja manajerial demi meningkatkan serta mengikat pelanggan untuk datang kembali dan akhirnya

menjadi pelanggan yang *loyal*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empris pada Restoran di Palembang)”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
2. Apakah penerapan pengendalian personal berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara empiris adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian personal terhadap kinerja manajerial.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang *Total Quality Management* (TQM) yang terkait dalam pengembangan ilmu akuntansi, khususnya manajemen agar akuntansi manajemen selalu menyediakan kualitas yang dapat memenuhi kebutuhan para pemakaiannya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan bagi perusahaan mengenai *Total Quality Management* (TQM) yang diperlukan dalam pencapaian tujuan perusahaan, membantu para manajer dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan sehingga kinerja perusahaan akan menjadi lebih baik.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan tambahan apa yang diperoleh dari menganalisis suatu perusahaan di bidang jasa kuliner. Dan diharapkan dapat dijadikan pedoman penelitian sebagai sarana pembuatan keputusan yang baik dan benar.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang penggambaran teori yang melandasi penelitian ini meliputi, *Total Quality Management (TQM)* dan Pengendalian Personal terhadap Kinerja Manajerial.

BAB III : METODE PENELITIAN

Terdiri dari penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, definsi operasional variabel penelitian, metode analisis serta pengujian hipotesis.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pembahasan secara rinci tentang analisis data serta pembahasan hasil yang diperoleh secara teoritik baik secara kuantitatif maupun secara statistik.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian berikutnya.