

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dunia usaha khususnya di Indonesia sangat menuntut perusahaan dalam menghadapi persaingan yang sangat kompetitif. Lingkungan persaingan yang semakin tajam dan bersifat global menuntut perusahaan meningkatkan mutu dan keunggulan daya saing yang dipengaruhi oleh dua faktor penting yaitu mutu yang tinggi dan biaya yang rendah. Banyak orang berbicara tentang mutu terutama berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk dan jasa. Pada dasarnya perusahaan didirikan untuk memperoleh laba (profit) yang sebesar-besarnya. Perusahaan-perusahaan manufaktur berusaha melakukan perbaikan terus menerus biasanya menggunakan teknik *Total Quality Management* (TQM).

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan untuk tetap mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan global. Perubahan lingkungan bisnis sebagaimana yang telah dijelaskan, telah menuntut produsen mengubah logika yang dipakai sebagai dasar untuk menjalankan bisnis. *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan terus menerus. *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan sistem secara menyeluruh (bukan suatu bidang atau program terpisah) dan merupakan bagian terpadu strategi tingkat tinggi. Sistem ini bekerja secara

horizontal menembus fungsi dan departemen melibatkan semua karyawan dari atas sampai bawah meluas ke hulu dan ke hilir, mencakup mata rantai pemasok dan *customers*.

Penelitian mengenai praktek pemanufakturan dengan menggunakan *Total Quality Management* (TQM) dan sistem akuntansi manajemen, secara interaktif mempengaruhi kinerja perusahaan merupakan topik yang menarik karena *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu teknik yang sering digunakan oleh perusahaan manufaktur untuk meningkatkan kinerjanya. Meskipun ada beberapa perusahaan yang telah menerapkan sistem tersebut, ternyata ada yang berhasil meningkatkan kinerjanya, tetapi ada juga yang tidak mampu meningkatkan kinerjanya.

Wruck dan Jensen (1994) mengungkapkan efektifitas penerapan *Total Quality Management* (TQM) memerlukan perubahan mendasar pada infrastruktur organisasional, meliputi : sistem alokasi wewenang pembuatan keputusan dan sistem pengukuran kinerja, penghargaan serta hukuman atau *punishment* Kurnianingsih (2000). Teknik pemanufakturan *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja lebih sering digunakan untuk meningkatkan kinerja. Sistem pengukuran kinerja disini adalah frekuensi pelaporan pengukuran kinerja pemanufakturan karyawan didalam mengembangkan efektivitas pekerjaan strategis. Semakin sering frekuensi pelaporan pengukuran kinerja suatu perusahaan, berarti menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja perusahaan tersebut baik, sehingga

dapat membantu karyawan didalam melaksanakan pekerjaan strategis dengan lebih cepat, dan hal ini dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Sistem penghargaan (kompensasi) juga sangat penting untuk mendapat perhatian yang sungguh – sungguh, karena kompensasi yang berupa insentif individual maupun kelompok dapat meningkatkan prestasi kerja dan motivasi karyawan. Pada praktik pemanufakturan *Total Quality Management (TQM)* yang lebih berorientasi pada pemberdayaan karyawan, dengan sistem penghargaan (kompensasi) merupakan salah satu metode yang penting untuk mencapai keberhasilan penerapan praktik pemanufakturan *Total Quality Management (TQM)*. Dengan demikian, karyawan yang mempunyai kontribusi atau memberikan informasi yang bermanfaat untuk peningkatan mutu seharusnya menerima penghargaan dari manajemen.

Pada kepuasan kerja, Ross Ferris (1981) dalam Anastasia (2006) menyatakan bahwa motivasi, kepuasan kerja dan komitmen berhubungan positif dengan kinerja. Profesionalisme menjadi elemen dari motivasi yang memberikan sumbangan pada seorang manajer agar mempunyai prestasi kinerja yang tinggi. Cormick dan Ilgen (1980) dalam Anastasia (2006) menyatakan kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaanya. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan respon efektif seseorang terhadap pekerjaanya. Pandangan lain tentang kepuasan kerja adalah bahwa individu menghargai sejauh mana pekerjaan itu menghasilkan hasil bernilai. Total Quality Management yang berdampak pada naiknya tingkat kinerja

manajerial, dimana peningkatan kinerja tersebut perlu didukung dengan adanya kepuasan kerja, yang dapat memotivasi untuk melakukan yang lebih baik lagi bagi perusahaan. Davis & Newstrom (1990) dalam Anastasia (2006) mengatakan bahwa kepuasan kerja mengacu pada sikap umum di dalam suatu kelompok. Salah satu dari sepuluh prinsip utama Total Quality Management (Guestch dan Davis, 1998) yaitu prinsip pembelajaran dan pelatihan, dengan melalui program pembelajaran perusahaan karyawan diberi kesempatan untuk meningkatkan pendidikan dan keterampilan sehingga mereka dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya, yang berkembang adanya kepuasan kerja mereka yang berdampak pada meningkatnya kinerja.

Menurut Ittler dan Larcker (1995) dalam Ainul (2005), semakin besar penggunaan sistem akuntansi manajemen termasuk pengukuran kinerja non keuangan dan pemberian insentif berdasarkan kinerja, kemungkinan mempunyai hubungan (asosiasi) dengan kinerja yang semakin tinggi pada perusahaan – perusahaan dengan praktik *Total Quality Management* (TQM) yang kurang ekstensif. Dalam penelitian mereka tidak menemukan bukti bahwa organisasi yang mempraktekkan *Total Quality Management* (TQM) dan sistem akuntansi manajemen dapat mencapai kinerja yang paling tinggi. Sementara Sim Killough (1998) dalam Ainul (2005) menyatakan bahwa adanya pengaruh interaktif antara praktek pemanufakturan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja dengan desain sistem Akuntansi Manajemen, Kurnianingsih (2000).

Hasil penelitian dari kedua peneliti (Ittner dan Larcker serta Sim dan Killough) yang tidak sejalan tersebut memerlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pengaruh desain sistem akuntansi manajemen dan interaksinya dengan teknik – teknik pemanufakturan terhadap kinerja. Perilaku manajer juga diperlukan dalam meningkatkan prestasi kerja dan memotivasi karyawan dalam praktik pemanufakturan *Total Quality Management* (TQM). Oleh karena itu, kinerja yang diukur dalam penelitian ini adalah kinerja manajerial pada manajer tingkat atas yang bekerja pada perusahaan manufaktur yang menerapkan *Total Quality Management* (TQM), karena manajemen puncak merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan dinamika perbaikan kualitas dalam perusahaan dan patut disadari bahwa upaya perbaikan kualitas melalui penerapan manajemen kualitas total tidak akan pernah berhasil tanpa keterlibatan manajemen puncak.

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yang pertama adalah selain sampel yang digunakan adalah manajer pada tingkat atas, sedangkan penelitian sebelumnya adalah manajer pada seluruh tingkatan. Dan yang kedua, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Total Quality Management* (TQM), kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian sebelumnya tidak menggunakan variabel kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, penelitian ini menguji kembali apakah teknik pemanufakturan *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan kepuasan kerja yang biasanya digunakan sebagai variabel moderating serta interaksinya memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial. Dari penjelasan tersebut, maka penelitian ini mengambil judul “Analisis Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Kepuasan Kerja Terhadap Hubungan Antara *Total Quality Management* (TQM) Dengan Kinerja Manajerial”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Sistem Pengukuran Kinerja mempengaruhi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Manajerial?
2. Apakah Sistem *Reward* mempengaruhi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Manajerial?
3. Apakah Kepuasan Kerja mempengaruhi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Manajerial?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Sistem Pengukuran Kinerja mempengaruhi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Manajerial
2. Untuk mengetahui apakah Sistem *Reward* mempengaruhi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Manajerial
3. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja mempengaruhi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Manajerial

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi dan pertimbangan kepada perusahaan mengenai adakah pengaruh sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kepuasan kerja terhadap hubungan antara teknik pemanufakturan *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja manajerial.

2. Bagi Akademisi

Sebagai bahan acuan dalam bidang akuntansi manajemen, terutama untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh sistem pengukuran kinerja, sistem

penghargaan, kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja manajerial dengan menerapkan teknik *Total Quality Management* (TQM).

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian untuk proposal ini adalah pengujian hipotesis. Untuk mengetahui hubungan kausal antara variabel independen dengan dependen penelitian.

2. Populasi dan Sampel

Ukuran populasi dan teknik pengambilan sampel untuk penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan populasi perusahaan manufaktur yang berada di kota Palembang. Sampel untuk penelitian ini adalah manajer di perusahaan manufaktur serta memenuhi kriteria sampel penelitian.

3. Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden melalui hasil pengisian kuesioner yang dibagikan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dimana metode ini diterapkan dengan mengumpulkan data primer dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan

kepada responden individu mengenai *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, sistem *reward*, kepuasan kerja dan kinerja manajerial.

4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan MRA (*moderate regression analysis*) untuk menganalisis hipotesis. Sekaligus uji asumsi klasik dan deskriptif variabel penelitian

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN:

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan dari skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS:

Bab ini berisikan tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori, konsep dari penelitian sebelumnya yang relevan sampai dengan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian:

Berisi tentang jenis dan sumber data yang akan digunakan, gambaran umum objek penelitian, definisi variabel dan pengukuran variabel yang diperlukan dalam penelitian ini, dan juga metode pengujian serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA:

Bab ini berisikan mengenai hasil penelitian dan analisis data dari responden untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN, DAN SARAN:

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran yang berguna bagi penelitian selanjutnya.