

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pada era sekarang ini tingkat persaingan antar perusahaan semakin tajam untuk dapat menjadi pilihan utama bagi konsumen. Persaingan ini ditambah dengan perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi memunculkan tantangan-tantangan dan peluang dalam bisnis. Sehingga pelaku bisnis dituntut untuk berlomba-lomba melakukan strategi kompetisi dengan fokus pada penciptaan suatu yang berbeda untuk melayani konsumen dengan perpaduan yang unik. Manajer sebagai pimpinan harus bertindak maksimal dengan sedemikian rupa untuk membentuk pencapaian tujuan organisasi dan pencapaian tujuan pribadi mereka sehingga tujuan anggota organisasi konsisten dengan tujuan pribadi demi tercapainya keselarasan tujuan (*goal congruence*).

Kualitas mempunyai arti luas, tidak hanya dari sudut pandang pelanggan ataupun perusahaan tetapi dapat ditinjau berdasarkan perbandingan produk, nilai, dan tingkat kepentingannya. Kualitas mempunyai unsur-unsur adalah kualitas yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan, kualitas meliputi dari produk, jasa manusia, proses, lingkungan dan kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang selalau berubah. Kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena produk yang dianggap berkualitas pada saat ini mungkin akan dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. Sistem

pengendalian management adalah sistem perencanaan dan pengendalian yang digunakan untuk merencanakan sasaran masa depan yang hendak dicapai oleh organisasi, merencanakan kegiatan untuk mencapai sasaran tersebut, serta mengimplementasikan dan memantau pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan.

Dalam prakteknya komponen sistem pengendalian management dapat dilihat dari struktur organisasi pada suatu perusahaan. Struktur organisasi ini menggambarkan pengorganisasian modal manusia untuk memanfaatkan sumber daya organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi. Perusahaan hendaknya mampu membuat struktur organisasi yang tepat seperti pembentukan pusat-pusat pertanggungjawaban yang baik, kemampuan karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi, dan lingkungan bisnis yang dihadapi oleh organisasi. Hal ini yang disebut dengan *quality goal* yaitu kualitas dari struktur organisasi perusahaan dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan. Selain itu dalam suatu perusahaan terdapat jejaring informasi yang digunakan untuk menjalankan bisnis dari perusahaan tersebut. Jejaring informasi ini dapat berupa program akuntansi yang digunakan untuk menjalankan usaha dari perusahaan tersebut sehingga di dalam jejaring informasi ini terdapat semua kegiatan bisnis perusahaan dan untuk komunikasi antarpersonel organisasi. Dalam jejaring informasi ini dapat menghasilkan informasi bagi manajemen puncak sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen puncak untuk melakukan evaluasi dan melakukan langkah-langkah kinerja untuk selanjutnya. Selain jejaring

informasi diperlukan juga suatu alat dalam perusahaan untuk memotivasi personel dalam mencapai tujuan organisasi. Sistem penghargaan digunakan untuk memotivasi personel dalam mencapai tujuan perusahaan (*goal*). Sistem penghargaan biasanya bersifat keuangan yang diberikan secara periodik, baik dari kenaikan gaji berbasis kinerja maupun insentif jangka pendek yang diberikan kepada personel yang dinilai dari tercapainya goal perusahaan tersebut.

Beberapa aktivitas yang termasuk dalam pengendalian manajemen seperti perencanaan dan pengendalian management terdiri dari proses sistem dan struktur sistem yang terdiri atas : *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*. *Quality goal* merupakan tujuan atau tingkat kinerja yang harus dicapai oleh suatu individu atau organisasi yang diterjemahkan dari visi dan misi perusahaan. Dalam sebuah perusahaan biasanya menggunakan ukuran keuangan dan non keuangan untuk memotivasi manajer dalam memenuhi *quality goal* pada perusahaan tersebut. Sehingga para manajer merekomendasikan bahwa pekerja harus memiliki target-target dalam pekerjaannya, baik dari sisi kualitas dan ketepatan waktu dalam mencapai target tersebut. *Quality feedback* adalah informasi yang digunakan untuk mengevaluasi langkah-langkah untuk melaksanakan suatu rencana yang lebih baik lagi untuk menghasilkan kinerja manajerial yang baik. *Quality incentive* sebagai sistem pengakuan dan sistem penghargaan untuk mengakui adanya perbaikan kualitas dari kelompok dan individu. Menurut Govindarajan dan Gupta:1985 dalam Salman Jumaili dan Gudono:2006 menyatakan bahwa

ketika penghargaan yang diterima dikaitkan pada ukuran kinerja spesifik, perilaku dipandu dan diarahkan pada keinginan untuk optimisasi ukuran kinerja. Sehingga pemberian insentif yang tepat bagi manajer dapat memberikan semangat bagi manajer untuk membuat keputusan yang konsisten dengan tujuan perusahaan.

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). Sedangkan penelitian Kartini (2011) tidak menemukan hubungan pengaruh komponen sistem pengendalian management terhadap kinerja manajerial. Karena masih sedikitnya literatur tentang penelitian ini dan hasil yang berbeda, peneliti mencoba melakukan penelitian ulang dengan mengambil lokasi perusahaan berbadan hukum PT dan telah berdiri di atas 5 tahun. Maka peneliti bermaksud ingin mengambil judul yang akan diteliti yaitu : **“Pengaruh Komponen Sistem Pengendalian Manajemen (*Quality Goal, Quality Feedback, dan Quality Incentive*) Terhadap Kinerja Manajerial.**

## **B. Rumusan Masalah**

Menilik dari latar belakang di atas dalam penelitian di atas bahwa terjadi perbedaan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salman Jumaili dan Gudono (2006) dan Kartini (2011) mengenai pengaruh komponen sistem pengendalian management (*quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*) terhadap kinerja manajerial, pentingnya pengaruh komponen sistem pengendalian management terhadap kinerja maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian:

1. Apa *quality goal* berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
2. Apa *quality feedback* berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
3. Apa *quality incentive* berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dirumuskan tersebut maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah *quality goal* berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk mengetahui apakah *quality feedback* berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
3. Untuk mengetahui apakah *quality incentive* berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi perusahaan khususnya di kota Palembang sehingga perusahaan bisa memfokuskan sistem pengendalian manajemen agar perusahaan menjadi lebih baik terhadap kinerjanya.

### **2. Bagi Investor**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi investor untuk berinvestasi pada perusahaan, supaya investor dapat mengetahui bagaimana pengendalian manajemen dan tepat dalam melakukan investasi.

### **3. Bagi akuntan manajemen**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para akuntan dalam praktek akuntansi manajemen di Indonesia, terutama dalam penerapannya pada perusahaan-perusahaan yang sudah menerapkan sistem pengendalian manajemen dalam peningkatan mutu dan kualitas layanannya.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Dimana dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk menguji pengaruh komponen sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja manajerial pada perusahaan di Palembang.

## **2. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah manajer perusahaan. Sampel penelitian adalah manajer tingkat bawah, menengah dan atas di kota Palembang. Metode untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

## **3. Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu berupa jawaban atas daftar pertanyaan mengenai komponen sistem pengendalian manajemen (*quality goal, quality feedback, quality incentive*) dan kinerja manajerial. Sedangkan sumbernya adalah data primer yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung secara langsung dari subjek peneliti. Teknik pengumpulan data dengan cara survei langsung melalui kuesioner dengan mengirimkan daftar pertanyaan kepada seluruh responden.

## **4. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu komponen sistem pengendalian manajemen yang terdiri dari *quality goal, quality feedback, dan quality incentive*. Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja manajerial dari perusahaan tersebut.

## **5. Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif menggunakan regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS *for windows* yang terdiri dari uji validitas yang dilakukan untuk mengetahui seberapa valid alat ukur yang dipakai untuk menguji kuesioner. Dengan pengujian realibilitas data yang digunakan yaitu metode Alpha Cronbach. Pengujian normalitas juga perlu dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki distribusi normal sehingga layak untuk digunakan.

Kemudian untuk menguji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Pengujian hipotesis menggunakan metode analisis regresi berganda untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran secara sistematis dan terstruktur dalam penulisan penelitian ini, kami akan menguraikan dalam lima bab, dalam setiap bab dibagi lagi menjadi sub-sub bab. Tahapan-tahapan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan dari penelitian yang akan menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini akan menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Adapun hal yang diuraikan dalam bab ini meliputi: *quality goal*, *quality feedback*, *quality incentive*, kinerja manajerial, penelitian terdahulu, model penelitian, dan hipotesis.

## **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas secara terperinci mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, operasional variabel dan pengukuran variabel, serta analisis data.

## **BAB IV          ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memberikan uraian secara terperinci mengenai karakteristik populasi dan sampel, prosedur penelitian, statistik deskriptif, uji kualitas data, pengujian asumsi klasik, persamaan regresi, pengujian hipotesis dan pembahasan.

## **BAB V            SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan penelitian. Dalam bab ini akan ditarik beberapa simpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan. Pada bagian ini juga akan diuraikan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini serta beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.