

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada saat ini keinginan konsumen terhadap produk yang unik, berkualitas, serta inovatif sangatlah tinggi. Dimana hal ini akan mempengaruhi perubahan selera konsumen, yang kemudian akan mengarah pada perubahan sosial ekonomi masyarakat. Tantangan-tantangan yang semakin berat dan hambatan-hambatan yang akan dialami oleh suatu perusahaan, merupakan salah satu peluang bisnis yang harus dikerjakan oleh perusahaan agar konsumen tertarik akan produk yang mereka tawarkan. Perusahaan harus dapat memanfaatkan kemampuan yang dimiliki, salah satu tujuannya yaitu agar dapat memenangkan persaingan dan memperoleh profit yang semaksimal mungkin yang diharapkan oleh perusahaan tersebut.

Untuk memperoleh profit tersebut perlu dilakukannya suatu strategi. Dimana strategi ini diharapkan mampu mendorong kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Melakukan strategi kompetisi dalam melayani konsumen seperti menciptakan produk yang berbeda, unik, menarik serta berkualitas, merupakan langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Porter (1999, dalam Salman & Gudono, 2009) mengatakan bahwa inti strategi suatu organisasi adalah "*coping with competition*". Perusahaan harus mampu menyesuaikan diri sedekat mungkin dengan kompetisi pasar yang sedang dihadapi. Dan perusahaan juga harus

memiliki kinerja yang lebih baik agar menjadi lebih unggul dalam bersaing dengan kompetitornya.

Adanya ketidakpastian lingkungan yang merupakan rasa ketidakmampuan seseorang untuk memprediksi sesuatu secara akurat dari seluruh faktor sosial dan fisik yang secara langsung mempengaruhi perilaku pembuatan keputusan orang-orang dalam perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa seorang manajer tersebut dituntut untuk mampu memprediksi hal-hal dimasa yang akan datang serta memperoleh informasi-informasi yang relevan demi pengambilan keputusan. Sebab ketidakmampuan seorang manajer dalam memprediksi faktor-faktor sosial maupun fisik yang tidak pasti akan berdampak pada kondisi kinerja perusahaan tersebut yang mana kemampuan bersaingnya dengan perusahaan lain akan kurang efektif yang diakibatkan oleh ketidakselarasan antara strategi yang dibuat dengan kondisi yang terjadi pada masa yang akan datang.

Hal yang kemudian perlu dilakukan oleh perusahaan yakni menyediakan kebutuhan pelanggan. Yang dimana kemudian akan mempengaruhi tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yang meliputi kualitas produk, harga serta ketepatan waktu pengiriman. Semakin tinggi mutu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang biasa dinyatakan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Tetapi apabila terdapat kesenjangan antara tingkat mutu yang diberikan perusahaan dengan kebutuhan aktual pelanggan, maka akan timbul masalah ketidakpuasan pelanggan yang merupakan masalah mutu

yang harus diselesaikan oleh perusahaan. Yang kemudian akan mengakibatkan hilangnya pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan.

Berdasarkan hal di atas, maka perusahaan diharuskan untuk dapat meningkatkan secara terus menerus kemampuan produksinya dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Selain itu perusahaan perlu melihat atau memprediksi hal-hal di masa yang akan datang tujuannya yakni agar perusahaan mampu tetap bertahan di antara perusahaan-perusahaan lainnya. Dan konsumen pun akan tetap menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut dan tidak berpindah ke perusahaan lain.

Dengan perubahan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan keinginan pelanggan. Perubahan yang luar biasa pun terjadi dalam persaingan, pemasaran, dan pengolahan sumber daya manusia, yang kemudian mengakibatkan terjadinya persaingan yang global dan semakin tajam. Sifat persaingan tersebut menjadi masalah yang serius bagi perusahaan karena lingkungan bisnis telah mengalami perubahan yang ditandai dengan meningkatnya kondisi ketidakpastian lingkungan sehingga menyulitkan kinerja manajer dalam kegiatan perencanaan, kontrol dan pengambilan keputusan. Dengan demikian perusahaan dituntut untuk memanfaatkan secara maksimal mungkin kemampuan yang dimiliki agar dapat memenangkan dalam persaingan global. Perusahaan pun harus mampu menyesuaikan diri sedekat mungkin dengan kompetisi pasar yang sedang dihadapinya. Perusahaan harus mempunyai kinerja yang baik agar menjadi lebih unggul dari pesaing-pesaing bisnis lainnya.

Strategi manufaktur menunjukkan bahwa kualitas produk sebagai salah satu prioritas bersaing utama untuk memperoleh manfaat bersaing Hill (1997, dalam Salman & Gudono, 2009). Konsumen dalam memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan dengan melihat produk yang dihasilkannya. Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk pasti akan melakukan pembelian kembali (*rebuying*) terhadap produk tersebut. Hal ini akan memberikan dampak positif terhadap perusahaan. Karena perusahaan akan mendapatkan kepercayaan lebih dari masyarakat sehingga hal ini akan menjadi kemenangan bagi perusahaan.

Kinerja kualitas produk terdiri atas kualitas internal dan kualitas eksternal. Keduanya merupakan sesuatu yang dapat didukung atau dipengaruhi sehingga baik buruknya kualitas internal dan kualitas eksternal tergantung pada variabel yang mempengaruhinya. Menurut Ahire dan Dreyfus (2000) Manajemen Kualitas Proses memiliki unsur-unsur yang dapat mendorong kinerja kualitas produk, diantaranya yaitu pengidentifikasian komponen-komponen kritis pada proses dan pengembangan manufaktur. Manajemen kualitas proses merupakan serangkaian proses penilaian, pengembangan, dan penggunaan terhadap kualitas produk. Namun, dalam beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk menunjukkan hasil yang berbeda.

Menurut Maiga (2008) hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya keterlibatan sistem akuntansi manajemen dalam hubungan antara kedua variabel. Pernyataan tersebut didasarkan pada pendekatan kontinjensi yang menyatakan bahwa tidak ada suatu sistem kontrol terbaik yang dapat diterapkan untuk semua organisasi dan penerapan sistem

kontrol secara tepat harus memandang adanya keterlibatan variabel kontekstual dimana organisasi tersebut berada. Sistem akuntansi manajemen sebagai variabel kontekstual dinilai dapat mempengaruhi hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk. Jadi, dalam hubungan ketiga variabel tersebut sistem akuntansi manajemen lebih tepat difungsikan sebagai variabel moderating. Apabila sistem tersebut baik maka manajemen kualitas proses akan berpengaruh terhadap kinerja kualitas produk.

Sistem akuntansi manajemen sebagai variabel kontekstual dinilai dapat mempengaruhi hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk Maiga (2008). Jadi, dalam hubungan ketiga variabel tersebut sistem akuntansi manajemen lebih tepat difungsikan sebagai variabel moderating. Apabila sistem tersebut baik maka manajemen kualitas proses akan berpengaruh terhadap kinerja kualitas produk. Menurut Ahire (2000) sistem akuntansi manajemen mempunyai tiga tujuan umum yaitu :

1. Menyediakan informasi yang digunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.
2. Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan.
3. Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Sistem Akuntansi Manajemen ini sendiri memiliki tiga fungsi manajemen, yaitu pengendalian, koordinasi, dan perencanaan. Fungsi pengendalian (*operating control*) yang akan diambil sebagai variabel moderating dalam hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk. Flamholtz (1996) & Maiga, Jacob (2005, dalam Salman & Gudono, 2009) menyatakan bahwa sistem pengendalian akan mempengaruhi

arah dan tingkat usaha yang ditunjukkan oleh individu ataupun kelompok. Dari sini diharapkan dengan adanya perubahan arah dan usaha atau kinerja individu ataupun kelompok ke arah yang lebih baik dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja kualitas produk. Sedangkan fungsi dari pengendalian yaitu terdiri atas *goal* (sasaran), *feedback* (timbang balik), dan *incentive* (penghargaan).

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini akan meneliti kembali tentang pengaruh sistem akuntansi manajemen dan ketidakpastian lingkungan terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah sistem akuntansi manajemen dan ketidakpastian lingkungan sebagai variabel moderating memiliki peranan penting terhadap manajemen kualitas proses sebagai variabel independen dan kinerja kualitas produk sebagai variabel dependen.

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian terdahulu seperti yang telah dikemukakan oleh Flynn, 1995 dan Ahire, 2000 tentang Pengaruh Manajemen Kualitas Proses Terhadap Kinerja Kualitas Produk memberikan hasil yang berbeda. Hal ini disebabkan oleh keterlibatan variabel kontekstual yang berbeda-beda dalam penerapan sistem pada masing-masing perusahaan pada teori kontijensi. Dalam pendekatan kontijensi dinyatakan bahwa tidak ada suatu sistem kontrol yang terbaik yang dapat diterapkan untuk semua organisasi dan penerapan sistem kontrol secara tepat harus memandang adanya keterlibatan variabel kontekstual dimana perusahaan tersebut berada. Jadi, perusahaan yang sistem dan

variabelnya kontekstual *fit* akan memberikan hasil yang signifikan Pengaruh Manajemen Kualitas Proses Terhadap Kinerja Kualitas Produk. Sebaliknya, perusahaan yang sistem dan variabel kontekstualnya *unfit* akan memberikan hasil yang tidak signifikan Pengaruh Manajemen Kualitas Proses Terhadap Kinerja Kualitas Produk.

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah manajemen kualitas proses berpengaruh terhadap kinerja kualitas produk internal dan kinerja kualitas produk eksternal ?
2. Apakah *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive* memoderasi manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk internal dan kinerja kualitas produk eksternal ?
3. Apakah ketidakpastian lingkungan memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk internal dan kinerja kualitas produk eksternal ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui apakah manajemen kualitas proses berpengaruh terhadap kinerja kualitas produk internal dan kinerja kualitas produk eksternal.
2. Untuk mengetahui apakah *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk internal dan kinerja kualitas produk eksternal.

3. Untuk mengetahui apakah ketidakpastian lingkungan memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk internal dan kinerja kualitas produk eksternal.

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

Dari penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan harus mempunyai kualitas dan kinerja yang baik agar menjadi unggul dalam bersaing dengan kompetitornya. Dan perlu adanya perencanaan serta prediksi untuk kelangsungan perusahaannya di masa yang akan datang.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian – penelitian terdahulu dan menjadi referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

#### **E. Metode Penelitian**

- a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini merupakan penelitian terhadap fakta empiris yang telah ada dan diuji secara sistematis. Studi ini digunakan untuk memberikan jawaban secara empiris pengujian yang telah dilakukan.

#### **b. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur yang berada di Palembang. Pemilihan perusahaan manufaktur sebagai objek penelitian dengan pertimbangan perusahaan rentan terhadap persoalan lingkungan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini yaitu manajer produksi di perusahaan manufaktur yang berada di Palembang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Cara pengumpulan sampel dilakukan dengan panduan kuesioner.

#### **c. Jenis data**

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada perusahaan manufaktur yang berada di Palembang.

#### **d. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam keyakinan diri dan kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuisisioner. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2001 : 135). Data primer dalam

penelitian ini melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yakni beberapa perusahaan manufaktur yang ada di Palembang.

#### **e. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang menggunakan model regresi berganda. Beberapa pengujian yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan hasil penelitian, yaitu pengujian statistik deskriptif, pengujian kualitas data (pengujian validitas dan reliabilitas). Pengujian asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, heteroskedastisitas) dan pengujian *Moderated Regression Analysis (MRA)*.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan tugas metodologi penelitian ini penulis menggunakan dalam beberapa bab dan masing-masing bab adalah sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Dalam bab ini memuat teori-teori yang mendukung penelitian dan pendapat para ahli yang menjadi dasar penelitian.

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

Dalam bab ini, penulis akan memaparkan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan teknik pengolahan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, dan ukuran variabel serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, penulis akan memaparkan dan menjelaskan analisis dan pembahasan dari data yang terkumpul.

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

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan berusaha memberikan saran terhadap penelitian yang kemudian akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB II**