

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Tingkat persaingan dalam era globalisasi saat ini semakin tajam, perkembangan teknologi yang semakin pesat sejalan dengan perubahan sesuai selera konsumen. Bagi perusahaan atau pembisnis, hal ini memunculkan tantangan dan peluang. Suatu perusahaan harus cepat beradaptasi dengan perubahan selera para konsumen agar produk yang mereka tawarkan dapat diterima. Mereka harus memanfaatkan kemampuan yang dimiliki serta melakukan inovasi-inovasi dalam menghasilkan suatu produk agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan bisnis.

Pelaku bisnis harus berlombang melakukan strategi kompetisi dalam melayani konsumen seperti menciptakan produk yang berbeda dan unik serta berkualitas, porter (1999, dalam Salman dan Gudono, 2009) menyatakan bahwa inti dari strategi organisasi adalah “coping with competition”. Perusahaan harus mampu menyesuaikan diri sedekat mungkin dengan kompetisi pasar yang sedang dihadapinya. Perusahaan harus mempunyai kinerja yang baik agar lebih unggul dalam persaingan dengan *competitor* lainnya.

Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk pasti ia akan melakukan pembelian kembali (*rebuying*) terhadap produk tersebut, hal ini memberikan dampak positif bagi suatu perusahaan. Perusahaan akan mendapatkan kepercayaan dari

masyarakat dan kemenangan dalam persaingan dengan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas produk dari perusahaan tersebut.

Menurut Ahire dan Dreyfus (2000) manajemen memiliki unsur-unsur yang dapat mendorong kinerja kualitas produk antara lain mengidentifikasi komponen-komponen kritis pada proses dan pengembangan manufaktur. Manajemen kualitas proses adalah serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas, namun dalam beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas produk menunjukkan hasil yang berbeda.

Menurut Maiga (2008) hal tersebut dikarenakan adanya keterlibatan sistem pengendalian manajemen dalam hubungan antara kedua variabel, pernyataan itu didasarkan pada pendekatan kontinjensi yang menyatakan bahwa tidak adanya suatu sistem pengawasan yang baik secara tetap untuk diterapkan di semua organisasi dan penerapan sistem *control* secara tepat harus memandang adanya keterlibatan variabel kontekstual dimana organisasi tersebut berbeda. Dimana sistem pengendalian manajemen sebagai variabel kontekstual di nilai dapat mempengaruhi hubungan manajemen kualitas proses dan kualitas produk. Apabila sistem tersebut baik, maka manajemen kualitas proses akan berpengaruh terhadap kinerja kualitas produk. Sistem pengendalian manajemen mempunyai tiga tujuan, yaitu:

- a. Menyediakan informasi yang digunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.

- b. Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan.
- c. Menyediakan informasi untuk mengambil keputusan.

Sistem pengendalian manajemen memiliki tiga fungsi yaitu pengendalian, koordinasi, perencanaan. Fungsi pengendalian ini yang akan di ambil sebagai variabel moderating dalam hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk. Flamholz (1996) dan Maiga (2005 dalam Salman dan Gundono, 2009) menyatakan bahwa sistem pengendalian akan mempengaruhi arah tingkat usaha yang di tunjukan oleh individu atau pun kelompok organisasi, dari sini diharapkan dengan adanya perubahan arah dan usaha atau kinerja individu atau pun kelompok ke arah yang lebih baik dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja kualitas produk. Fungsi pengendalian itu sendiri terdiri dari sasaran (*goal*), timbal balik (*feedback*), dan penghargaan (*intention*).

Dalam organisasi publik, bawahan bekerja selalu bergantung pada pimpinan. Bila pimpinan tidak memiliki kemampun memimpin, maka tugas yang sangat komplek tidak dapat dikerjakan dengan baik, apabila manajer mampu melaksanakan fungsi-fungsinya dengan baik, sangat mungkin organisasi tersebut dapat menciptakan sasarannya. Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya untuk dapat bekeja dengan baik sehingga kualitas proses yang di kerja dan kualitas produk yang dihasilkan dapat tercipta dengan baik.

Gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Masing-masing gaya tersebut memiliki keunggulan dan kelemahan, seorang pemimpin akan menggunakan gaya kepemimpinan sesuai dengan kemampuan dan keperibadiannya (Sukarno Marzuki, 2002). Setiap pemimpin dalam memberikan perhatian untuk membina, menggerakkan dan mengarahkan semua potensi pegawai di lingkungannya yang memiliki pola yang berbeda-beda dari setiap pemimpin. Kesesuaian antara gaya kepemimpinan dipandang sebagai suatu kunci untuk kesuksesan prestasi tujuan organisasi untuk dapat dipercaya masyarakat atas proses dan kualitas produk yang dihasilkan.

Hal ini menjadikan motivasi untuk melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah hubungan manajemen kualitas proses, dan kinerja kualitas produk. dipengaruhi oleh penerapan sistem dimana perusahaan itu berada. Pusat masalah dari penelitian ini adalah apakah pengaruh sistem pengendalian manajemen serta gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap hubungan manajemen kualitas proses, dan kualitas produk.

Alasan peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Serta Gaya Kepemimpinan Terhadap Hubungan Manajemen Kualitas Proses Dan Kinerja Kualitas Produk” adalah karena untuk melihat intern perusahaan

dan sumber daya manusianya yang dijalankan perusahaan sesuai atau tidak sehingga dapat mengoptimalkan kinerja manajernya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang ingin di angkat oleh penulis adalah apakah sistem pengendalian manajemen serta gaya kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap hubungan kualitas proses dan kinerja kualitas produk?

## **C. Hipotesis penelitian**

Hipotesis pada penelitian ini antara lain:

H1: *Quality Goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal.

H2: *Quality Feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal.

H3: *Quality Incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas Proses terhadap kualitas internal.

H4: Gaya Kepemimpinan memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal.

H5: *Quality Goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

H6: *Quality Feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

H7: *Quality Incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

H8: Gaya Kepemimpinan memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa ada atau tidak adanya hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk terhadap sistem pengendalian manajemen serta gaya kepemimpinan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan positif, melalui penelitian ini terdapat manfaat yang dapat disampaikan antara lain, sebagai berikut:

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan manfaat atau sebagai motivasi terhadap manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk agar dapat memberikan kinerja kualitas produk dan dapat meningkatkan efektifitas pada pengambilan keputusan bagi perusahaan yang bersangkutan.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pengaruh sistem pengendalian manajemen serta gaya kepemimpinan terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk yang dihasilkan. Diharapkan juga agar peneliti selanjutnya dapat lebih mendeskripsikan hubungan antara variabel berdasarkan hasil penelitian ini.

## **F. Metode Penelitian**

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang dilakukan adalah dengan cara studi lapangan atau survei lapangan. Dengan cara mengumpulkan angket atau kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yang menjadi objek penelitian.

b. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini perusahaan manufaktur di kota Palembang. Sampel yang digunakan adalah para manajer produksi pada perusahaan tersebut, metode dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Metode ini merupakan metode penetapan sampel yang didasarkan pada suatu kriteria.

c. Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, data yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti. Teknik

pengumpulan data dengan cara survei langsung melalui kuesioner dengan mengirimkan daftar pertanyaan kepada seluruh responden.

d. Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari *dependent* dan *independent*. variabel independent (variable bebas) yaitu manajemen kualitas proses, variable dependen (variable bergantung) yaitu kinerja kualitas produk (kualitas internal dan kualitas eksternal), dan variabel moderasi yaitu gaya kepemimpinan serta sistem pengendalian manajemen yang terdiri dari *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive*

e. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh beberapa variabel independen terhadap dependen melalui variabel moderating. Pengujian dalam penelitian ini semuanya menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*) *Release 12 for windows*, yang terdiri dari uji kualitas data, uji asumsi klasik, persamaan regresi, dan pengujian hipotesis.

f. Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data terdiri dari :



a. Pengujian validitas menunjukkan seberapa valid alat ukur yang dipakai untuk menguji kuesioner, dan mengukur valid atau tidak validnya suatu data yang digunakan metode *kolerasi pearson*.

b. Pengujian Realibilitas

Pengujian realibilitas data digunakan metode *Alpha cronbach*. Data dikatakan reliabel jika nilai menunjukkan angka  $>0,60$ .

g. Uji Asumsi Klasik

Untuk Menguji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Menurut Santoso (2001), uji asumsi klasik terdiri dari :

a. Pengujian Normalitas Data

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal sehingga layak untuk digunakan. Pengujian ini dilakukan dengan metode *one sample kolmogorov-smirnov*, data dikatakan berdistribusi normal jika signifikan seluruh variabel lebih besar dari 0,05.

b. Pengujian Multikkolinieritas

Pengujian multikkolinieritas, bertujuan untuk membuktikan ada atau tidak adanya hubungan antara variable bebas dengan melihat besarnya *condition*

*index*, menurut Blesley, Kun dan Welsch (1980) multikolinieritas terjadi jika *condition index*  $> 10$ .

c. Pengujian Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas.

G. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode MRA (*moderate regression analysis*) yang merupakan pengujian hipotesis dengan menggunakan variabel moderating untuk mempengaruhi hubungan variabel independen dan dependen, yang dilakukan dengan dua tahap:

a. Uji t

Merupakan pengujian hipotesis secara parsial (individu) antara variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dengan syarat:

Jika  $t_{hitung} > t_{table}$  dan  $sig < 0.05$ , maka hipotesis diterima

Jika  $t_{hitung} > t_{table}$  dan  $sig > 0.05$ , maka hipotesis ditolak.

b. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien yang didapat dari pengujian determinasi nilai R menunjukkan seberapa besar persentase variabel independen yang digunakan agar mampu menjelaskan variabel dependen.

## **H. Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAR TEORI**

Bab ini akan mengurai mengenai teori-teori yang melandasi berbagai literatur yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Teori dalam penelitian ini merupakan teori yang berkaitan dengan pengaruh sistem pengendalian manajemen serta gaya kepemimpinan terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data dan teknik pengolahan data, kerangka teoritis, metode penelitian, jenis variabel, dan pengukurannya, serta teknik analisis data.

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

Bab ini berisi pengolahan data dan pembahasan atas masalah yang telah peneliti rumuskan serta hasil yang diperoleh selama melakukan penelitian.

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

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini, dalam bab ini peneliti mengambil suatu kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan akan memberikan sedikit rekomendasi saran yang mungkin akan digunakan.