

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki banyak potensi pariwisata, berbagai macam kekayaan dan keindahan alam ada di Indonesia. Selain potensi keindahan alam, Indonesia juga memiliki budaya, seni, dan banyak hal lain yang dapat menarik wisatawan sehingga dapat meningkatkan pariwisata di Indonesia.

Perkembangan pariwisata tentu saja meningkatkan berbagai macam bisnis yang berkaitan dengan pariwisata. Salah satunya adalah layanan akomodasi, mulai dari penginapan kecil hingga hotel berbintang. Hal ini tentu akan meningkatkan persaingan dalam bisnis perhotelan, banyak hotel baru yang bermunculan untuk memenuhi permintaan pasar. Hotel-hotel mulai “berperang” untuk merebut pangsa pasar. Manajemen hotel tentu perlu melakukan perbaikan-perbaikan agar mereka tetap dapat bertahan ditengah persaingan ini.

Total Quality Management (TQM) adalah salah satu teknik manajemen yang dapat membantu perusahaan dalam peningkatan kinerja manajemen yang nantinya dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Perusahaan yang menerapkan TQM akan lebih mudah untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan konsisten sehingga manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat menghadapi persaingan dengan lebih baik.

Tresna (1995) dalam Supratiningrum, & Zulaikha (2003) menjelaskan bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu filosofi, suatu konsep dengan seperangkat prinsip-prinsip panduan yang merupakan dasar bagi suatu organisasi yang ingin secara terus menerus melakukan perbaikan dan penyempurnaan, pada bagian shopfloor untuk perusahaan manufaktur, atau dalam operasi pelayanan dalam perusahaan jasa. Perusahaan tentunya membutuhkan informasi yang memadai agar dapat menerapkan *Total Quality Management* dengan baik.

Sistem akuntansi manajemen (SAM) merupakan alat yang dapat digunakan perusahaan untuk menghasilkan informasi yang relevan dan tepat waktu untuk mendukung fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengendalian, pembuatan keputusan, dan evaluasi kinerja (Gordon dan Miller, 1976 dalam Yulius Kurnia Susanto dan Gudono, 2007). SAM merupakan suatu sistem formal yang didesain untuk menyediakan informasi dalam rangka mempermudah pengambilan keputusan dan mengevaluasi aktivitas manajerial (Chenhall, 2003 dalam Yulius Kurnia Susanto dan Gudono, 2007).

Atkinson et al. (1995) dalam Yulius Kurnia Susanto dan Gudono (2007) mengungkapkan bahwa akuntansi manajemen menghasilkan informasi yang berguna untuk membantu manajer dalam membuat keputusan yang lebih baik. Manajemen perusahaan membutuhkan informasi yang cukup agar dapat memutuskan penerapan TQM. Informasi SAM sangat berperan untuk memberikan informasi bagi manajemen agar manajemen dapat membuat keputusan yang tepat sehingga dapat menerapkan TQM dengan lebih baik.

Perhotelan memiliki berbagai divisi dimana masing-masing divisi tentunya membutuhkan informasi akuntansi manajemen. Salah satu unsur dari TQM yaitu fokus pada pelanggan. Contohnya, manajer personalia yang fokus pada pelanggan harus mengerti karakteristik tamu hotel. Laporan mengenai tamu yang berasal dari akuntan manajemen dimana menunjukkan mayoritas asal tamu (apakah mayoritas tamu asing atau tamu lokal) merupakan salah satu informasi yang bisa digunakan oleh manajer personalia dalam menentukan kriteria dalam rekrutmen. Bila hotel tersebut menerima banyak tamu asing, tentu manajer personalia untuk menambah kriteria untuk mampu berbahasa Inggris / bahasa asing lainnya bagi karyawan yang langsung berinteraksi dengan tamu seperti bagian resepsionis / *front desk officer* dan *bell boy*.

Manajer personalia juga memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kemampuan karyawan hotel. Untuk meningkatkan mutu pelayanan manajer biasanya melakukan pelatihan secara rutin agar kualitas pelayanan hotel dapat meningkat. Keputusan untuk melakukan pelatihan ini membutuhkan informasi dari akuntan manajemen seperti laporan efektivitas pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Manajer juga perlu untuk melihat anggaran yang sudah ada sehingga dapat melakukan pelatihan sesuai dengan dana yang sudah dianggarkan.

Front Office Manager yang membawahi resepsionis, *bell boy*, dan petugas reservasi merupakan divisi yang berhadapan langsung dengan tamu sehingga merupakan salah satu divisi yang penting dalam memaksimalkan kualitas pelayanan. Pelayanan dan keramahan dari resepsionis dan *bell boy* merupakan

fokus utama agar memberikan kepuasan terhadap pelayanan hotel. Bila ada kelemahan dari sistem pelayanan dari respionis maupun *bell boy*, maka manager dapat melakukan perbaikan sistem. Dalam melakukan perbaikan sistem, manager membutuhkan berbagai informasi agar perbaikan sistem ini dapat maksimal. Salah satu informasi yang dapat disiapkan akuntan manajemen seperti laporan hasil survei kepuasan konsumen dapat menjadi pertimbangan bagi manager agar dapat memperbaiki sistem sesuai dengan keluhan konsumen.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang ingin diangkat oleh penulis adalah apakah informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh terhadap implementasi *total quality management* (TQM)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh penggunaan informasi sistem akuntansi manajemen terhadap implementasi *total quality management* (TQM).

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar dapat memberikan manfaat yang positif bagi semua pihak yang terkait. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi perusahaan mengenai apakah sistem akuntansi manajemen perusahaan mereka dapat mempengaruhi kebijakan untuk menerapkan *total quality management* (TQM).

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, ide-ide untuk penelitian selanjutnya, serta menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi yang berguna di masa mendatang.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan dengan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijabarkan teori-teori yang dibutuhkan untuk mendukung variabel-variabel yang akan diteliti, serta hipotesis dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjabarkan secara terperinci langkah-langkah metode penelitian yang dilakukan seperti penentuan sampel, teknik pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan simpulan dari analisis bab sebelumnya dan saran-saran yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.