

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era perdagangan bebas saat ini, terjadi persaingan yang semakin ketat di antara perusahaan, sehingga membentuk lingkungan bisnis yang saling berkompetisi. Perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur maupun jasa harus memikirkan strategi-strategi dan melakukan inovasi agar tetap bertahan serta berkembang dalam persaingan yang ketat sekarang ini. Persaingan bisnis yang telah mengglobal memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin mengerti akan biaya dan nilai dalam membeli barang dan jasa yang memiliki kualitas tinggi. Banyak perusahaan telah menyadari bahwa kualitas barang dan jasa yang baik dapat memberikan keunggulan bersaing yang kuat kepada mereka serta meningkatkan penjualan dan laba. Persaingan di antara perusahaan menuntut perusahaan untuk terus-menerus memaksimalkan kinerja dalam meningkatkan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan.

Perusahaan jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas di antara para individu. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja kualitas yang dihasilkan. Perusahaan jasa perlu melakukan peningkatan kualitas dan melakukan perbaikan terus-menerus, karena dalam dunia

bisnis sekarang ini telah banyak perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa, khususnya *Travel Agent*.

Industri pariwisata diprediksi akan mengalami peningkatan pada tahun 2013, hal ini disampaikan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bahwa akan ada peningkatan pergerakan turis domestik menjadi 255 pergerakan di 2013 dari 245 pergerakan pada tahun 2012. Asosiasi Penjual Tiket Penerbangan Indonesia (Astindo) yang membawahi sekitar 600 agen perjalanan mencatat keluhan mengenai tiket mengalami kenaikan dari 50 keluhan di 2011 menjadi 100 keluhan di 2012. Menurut Operation Executive Astindo Sjahrul Firdaus, munculnya permasalahan tersebut dikarenakan banyak agen perjalanan belum menerapkan standar penjualan tiket. Adapun penyebabnya karena belum ada sanksi hukum yang tegas terhadap agen perjalanan yang merugikan konsumen juga belum ada ketentuan yang menjadi prasyarat mutlak ketika hendak mendirikan agen perjalanan. Untuk meminimalisir keluhan konsumen, Astindo terus berupaya agar standarisasi bisa diterapkan. Langkah tersebut semakin mendapat dukungan dari pemerintah, sebab diungkapkan Sjahrul, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan tengah menyusun sebuah ketentuan yang isinya, setiap agen perjalanan minimal harus memiliki 2 pekerja bersertifikat dalam profesinya. Dirjen Perhubungan Udara Kemenhub Hery Bhakti menyampaikan bahwa keluhan konsumen dikarenakan ada agen-agen perjalanan yang tidak mempunyai kredibilitas dalam menjalankan tugasnya (www.metrotvnews.com). Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan travel agent harus mengatasi masalah tersebut, dengan berupaya dan bersaing untuk

menunjukkan kinerja kualitas terbaik mereka agar dapat dipercaya oleh konsumen dan memuaskan kebutuhan dari wisatawan dalam negeri maupun luar negeri.

Menurut Salman dan Gudono (2006) kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena produk yang dianggap berkualitas pada saat ini mungkin akan dianggap berkualitas pada masa yang akan datang. Kinerja kualitas dikaitkan dengan adanya perbaikan secara terus-menerus yang dilakukan oleh perusahaan dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia dalam pelaksanaannya. Individu atau kelompok dalam perusahaan harus berusaha meningkatkan kinerja agar menghasilkan barang dan jasa berkualitas yang pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan dan pendapatan perusahaan. Kinerja kualitas yang baik adalah keberhasilan individu dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan perusahaan dengan menghasilkan mutu yang memenuhi harapan pelanggan. Dengan begitu diharapkan pelanggan akan tetap kembali membeli barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Manajer perusahaan harus terus memikirkan cara untuk meningkatkan kinerja kualitas individu atau kelompok dalam perusahaan agar tujuan organisasi dan tujuan pribadi tercapai dan menimbulkan keselarasan tujuan. Manajer mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kualitas atas barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan. Perusahaan harus memiliki manajemen kualitas yang baik dalam upaya meningkatkan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Manajemen perusahaan harus bekerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas. Barang dan jasa pelayanan yang

berkualitas baik akan berdampak positif bagi perusahaan karena dapat meningkatkan penjualan sehingga menghasilkan *profit* bagi perusahaan. Sebaliknya jika perusahaan tidak memperhatikan kinerja kualitas, maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain yang produknya lebih berkualitas.

Manajemen kualitas merupakan serangkaian proses untuk menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas. Manajemen kualitas mengimplementasikan fungsi manajemen melalui perencanaan dan pengendalian kualitas serta perbaikan dan peningkatan kualitas (Dr. Juran dalam Vincent Gaspersz, 2011). Agar keseluruhan aktivitas dapat berjalan efektif dan efisien, maka manajer harus membuat sistem perencanaan menyeluruh yang baik dan pengendalian pelaksanaan rencana tersebut. Beberapa aktivitas yang termasuk dalam pengendalian manajemen seperti perencanaan aktivitas yang akan dilakukan, pengkoordinasian aktivitas, pengkomunikasian informasi, pengevaluasian informasi, pembuatan keputusan yang menyangkut apakah suatu aktivitas akan dilakukan atau tidak dan bagaimana mempengaruhi orang-orang dalam organisasi untuk merubah perilakunya (Dwi dkk, 2007).

Sistem pengendalian manajemen adalah sebuah proses dalam manajemen untuk merencanakan dan mengendalikan organisasi, serta mengimplementasikan dan mengawasi pelaksanaannya dengan memastikan bahwa sumber daya yang diperoleh dapat dipergunakan secara efisien dan efektif sehingga dapat mencapai tujuan sesuai yang diharapkan organisasi. Sistem pengendalian manajemen yang tepat diharapkan akan meningkatkan kualitas dari barang dan jasa yang akan dijual kepada konsumen. Sistem perencanaan dan pengendalian manajemen terdiri

dari proses dan struktur sistem yang terdiri atas : *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive* (Salman dan Gudono, 2006). *Quality goal* adalah tujuan atau tingkat kinerja yang harus dicapai oleh individu atau kelompok. *Quality feedback* adalah kegiatan individu untuk menyebarkan umpan balik informasi kualitas data atas keluaran sesungguhnya dengan perilaku yang diharapkan organisasi. *Quality incentive* yang berdasarkan kualitas adalah sistem penghargaan dan pengakuan yang diberikan pada individu atau kelompok atas prestasi dalam peningkatan kualitas, sehingga diharapkan individu dapat memaksimalkan kinerjanya. Dari komponen-komponen ini diharapkan dapat memotivasi para pekerja untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Sistem pengendalian akan mempengaruhi arah dan tingkat usaha yang ditunjukkan oleh individu atau kelompok (Maiga, Jacobs, 2005 dalam Salman dan Gudono, 2006). Dari sini diharapkan adanya perubahan arah dan usaha atau kinerja individu ataupun kelompok kearah yang lebih baik, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja kualitas.

Penelitian ini dilakukan kembali karena terdapat ketidakkonsistenan hasil diantara peneliti-peneliti terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan Maiga membuktikan bahwa *quality goal*, *quality feedback*, dan *quality incentive* berpengaruh terhadap kinerja kualitas, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Salman dan Jumaili tidak menemukan pengaruh *quality goal* terhadap kinerja kualitas, sehingga peneliti ingin memastikan dan menguji kembali penelitian tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas dapat diketahui bahwa penggunaan sistem pengendalian manajemen kualitas yaitu *quality goal*, *quality feedback*, *quality incentive* merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap

kinerja kualitas bagi organisasi. Kebanyakan penelitian ini dilakukan pada perusahaan manufaktur, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian pada perusahaan jasa *travel agent* yang berada di kota Palembang. Maka peneliti mengambil judul yang akan diteliti yaitu : **“Pengaruh Komponen Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Kualitas”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalahnya adalah :

1. Apakah komponen Sistem Pengendalian Manajemen yaitu *quality goal* berpengaruh terhadap kinerja kualitas ?
2. Apakah komponen Sistem Pengendalian Manajemen yaitu *quality feedback* berpengaruh terhadap kinerja kualitas ?
3. Apakah komponen Sistem Pengendalian Manajemen yaitu *quality incentive* berpengaruh terhadap kinerja kualitas ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk membuktikan pengaruh komponen sistem pengendalian manajemen yaitu *quality goal* terhadap kinerja kualitas.
2. Untuk membuktikan pengaruh komponen sistem pengendalian manajemen yaitu *quality feedback* terhadap kinerja kualitas.

3. Untuk membuktikan pengaruh komponen sistem pengendalian manajemen yaitu *quality incentive* terhadap kinerja kualitas.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi organisasi

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada manajemen perusahaan *travel agent* akan manfaat hubungan komponen sistem pengendalian manajemen (*quality goal, quality feedback, dan quality incentive*) dalam peningkatan kinerja kualitas.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat membantu peneliti selanjutnya dalam penambahan referensinya. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan akuntansi keperilakuan dan akuntansi manajemen.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menguraikan mengenai teori-teori yang melandasi bagaimana pengaruh komponen sistem pengendalian manajemen (*quality goal, quality feedback, dan quality incentive*) terhadap kinerja kualitas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis data, jenis penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam proses pengelolaan data agar menghasilkan suatu kesimpulan.

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 SIMPULAN DAN SARAN

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