

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang ketat ditandai dengan semakin tingginya tingkat persaingan antar perusahaan. Persaingan ini tidak hanya terjadi sebatas lingkup dalam negeri saja, tetapi juga mendunia atau yang dikenal dengan persaingan global. Selain menyebabkan semakin meningkatnya kompetisi, persaingan global juga menyebabkan terjadinya pergeseran pengendalian dalam pasar. Produsen atau perusahaan tidak lagi sepenuhnya mengendalikan pasar, tetapi saat ini pelanggan juga memiliki kekuatan dalam mengendalikan pasar dengan menuntut produk dan jasa berkualitas yang harus dipenuhi oleh perusahaan.

Meningkatnya persaingan global tidak hanya dialami oleh perusahaan manufaktur, tetapi juga perusahaan jasa dan organisasi publik. Sumatera Selatan saat ini dipercaya menjadi salah satu destinasi wisata segmen Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE). Berbagai *event* olahraga berskala nasional maupun internasional telah diselenggarakan sepanjang tahun 2011 sampai 2012 di Sumatera Selatan, khususnya Palembang. Hal ini dapat menjadi peluang emas bagi para pelaku bisnis, tidak terkecuali pelaku bisnis perusahaan perhotelan karena mendatangkan banyak wisatawan, sekaligus menjadi tantangan karena ancaman pendatang baru yang melihat peluang tersebut. Data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa terjadi kenaikan jumlah wisatawan mancanegara selama Mei 2012 dibandingkan dengan bulan yang sama

tahun 2011, yaitu sebesar 68,52 persen dan semakin bertambahnya jumlah perusahaan jasa perhotelan (metrotvnews.com). Untuk dapat membedakan diri dengan perusahaan perhotelan lainnya perusahaan perhotelan harus secara konsisten menyampaikan kualitas lebih tinggi daripada pesaingnya. Dengan penyampaian jasa yang berkualitas akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan, lebih lanjut lagi dapat mendukung keberhasilan program MICE di Palembang, dimana program MICE ini dapat membantu perekonomian negara.

Suatu produk atau jasa dapat dikatakan berkualitas apabila produk dan jasa tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan. TQM merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada pelanggan dengan melakukan perbaikan disegala aspek. Penerapan TQM akan berdampak pada peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan serta penurunan biaya karena turunya kerusakan atau kegagalan produk. Penurunan biaya secara berkelanjutan akan mendorong kinerja manajerial semakin baik yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kinerja perusahaan.

Dalam penerapan TQM diperlukan dukungan dari kualitas manusia dan kualitas proses. Sistem Akuntansi Manajemen sering digunakan sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang akan memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan (Alles et. al, 1995 dalam Aida dan Listianingsih, 2005). Sistem pengukuran kinerja merupakan sistem yang digunakan perusahaan untuk mengukur kinerja dan prestasi karyawannya. Sedangkan sistem *reward* merupakan sistem yang

digunakan perusahaan dalam memberikan penghargaan kepada para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi. Dengan adanya sistem pengukuran kinerja dan sistem *reward* diharapkan dapat memotivasi karyawan dan mengarahkan tujuan individu menjadi tujuan organisasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan organisasi.

Peran dan dukungan komitmen dari seluruh anggota perusahaan merupakan aspek yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan perusahaan. Komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins dan Judge, 2007:100). Dengan komitmen organisasi yang tinggi individu akan menganggap tujuan organisasi sebagai tujuannya sendiri sehingga ia cenderung akan mengerahkan segala usahanya yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja.

Penelitian yang menguji pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen terhadap hubungan antara *total quality management* dan kinerja telah dilakukan baik di luar maupun di dalam negeri, tetapi, terdapat ketidakkonsistenan dalam hasil penelitian. Di Indonesia sendiri beberapa peneliti telah menguji pengaruh TQM terhadap kinerja. Retno (2000) berhasil membuktikan bahwa sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan mampu memperkuat hubungan antara TQM dan kinerja manajerial. Sedangkan penelitian Supratinigrum dan Zulaikha (2003) menunjukkan bahwa interaksi antara TQM dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hasil lain diperoleh dari penelitian I Made dan Rani (2003) yang menyatakan bahwa interaksi *reward* terhadap

hubungan antara TQM dan kinerja manajerial tidak signifikan. Aida dan Listianingsih (2005) lewat penelitiannya memberikan hasil bahwa sistem pengukuran kinerja, sistem *reward*, dan *profit center* mempunyai pengaruh pemoderasi terhadap hubungan antara TQM dan kinerja manajerial, namun arah hubungan interaksinya terbalik. Sedangkan pada penelitian Pasaribu (2009) berhasil membuktikan bahwa komitmen pimpinan puncak, persepsi, dan TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial secara parsial dan simultan.

Berdasarkan latar belakang dan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu mendorong peneliti untuk meneliti kembali pengaruh antara penerapan TQM terhadap kinerja manajerial. Penelitian ini merupakan replikasi penelitian Aida dan Listianingsih (2005). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini komponen Sistem Akuntansi Manajemen yang digunakan adalah sistem pengukuran kinerja dan sistem *reward*, dan mengganti *profit center* dengan komitmen organisasi sebagai variabel moderat. Penggunaan komitmen organisasi ini dengan pertimbangan bahwa manfaat komitmen organisasi yang mampu memberikan karyawan perasaan terikat dengan organisasi dan memotivasi untuk melakukan yang terbaik sehingga dapat menyelaraskan tujuan antara individu dengan organisasi. Selain itu, komitmen organisasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja. Sampel yang digunakan adalah manajer tingkat menengah perusahaan jasa perhotelan bintang 3, 4, dan 5 di Palembang. Dengan pertimbangan pernyataan Supratiningrum dan Zulaikha (2003) yang menyatakan bahwa hotel bintang 3, 4, dan 5 hampir semuanya telah menerapkan praktik TQM. Berdasarkan latar

belakang diatas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem *Reward*, dan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Moderasi”**.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah apakah penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja, sistem *reward*, dan komitmen organisasi sebagai pemoderasi.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel pemoderasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial dengan sistem *reward* sebagai variabel pemoderasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial dengan komitmen organisasi sebagai variabel pemoderasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Bagi pihak perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan *total quality management* untuk meningkatkan kinerja serta memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektifitas dalam penerapan *total quality management*.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai *total quality management* dan dapat memberikan tambahan pemikiran, ide-ide untuk penelitian selanjutnya serta menjadi referensi yang berguna di masa mendatang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan penelitian yang didalamnya menguraikan latar belakang peneliti melakukan penelitian, perumusan masalah yang akan dibahas, tujuan serta manfaat dari penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori konseptual yang diperlukan untuk mendukung pokok permasalahan yang akan diteliti. Teori-teori yang digunakan

berkisar tentang TQM, sistem pengukuran kinerja, sistem *reward*, komitmen organisasi, dan kinerja manajerial.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel pengukurannya, model penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan untuk proses pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tata cara pengolahan data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji hipotesis dengan MRA. Dalam bab ini juga menguraikan hasil penelitian mengenai diterima atau ditolaknya hipotesis dan pembahasan dari perumusan masalah yang diajukan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan penelitian. Penulis mengambil suatu kesimpulan dari hasil penelitian dan merekomendasikan saran yang dapat diberikan antara pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja, sistem *reward*, komitmen organisasi sebagai pemoderasi.