

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam lingkungan bisnis yang kian hari semakin tinggi tingkat persaingannya menuntut banyak perusahaan untuk dapat meningkatkan mutunya baik itu mutu produk ataupun mutu layanannya. Biasanya perusahaan-perusahaan yang melakukan perbaikan secara terus-menerus menggunakan teknik-teknik tertentu seperti *Total Quality Management* (TQM). Akan tetapi seiring berjalannya waktu ada beberapa perusahaan yang telah berhasil meningkatkan kinerjanya dengan menggunakan TQM, tetapi juga ada perusahaan yang belum mampu meningkatkan kinerjanya dengan menggunakan TQM (Sim dan Killough,1998) dalam Aida Ainul Maridiyah dan Listianingsih (2005).

Berlakunya Asean Free Trade Area (AFTA) pada tahun 2003, menyebabkan banyak perusahaan di wilayah Asean dihadapkan pada situasi persaingan global. Persaingan global ini memberikan dampak bagi banyak perusahaan. Dalam hal ini perusahaan yang ingin meningkatkan standar mutu baik dibidang jasa atau produknya wajib mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000. Perolehan sertifikasi ISO 9001:2000 pada sebuah perusahaan mengartikan bahwa perusahaan tersebut telah menjalankan sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional. Dengan demikian produk maupun jasa yang dihasilkan pastinya memiliki kualitas yang baik. Kualitas jasa atau produk yang baik tentu

saja akan dirasakan oleh pelanggannya. Pelanggan akan menilai bagaimana kualitas produk maupun jasa berdasarkan apa yang mereka harapkan terhadap produk atau jasa tersebut. Apabila setiap harapan akan produk atau jasa dapat dipenuhi oleh perusahaan maka pelanggan akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya akan membawa dampak yang panjang untuk sebuah produk maupun jasa.

Perusahaan jasa pada masa kini menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya. Dengan didasarkan pada perbedaan mendasar inilah, karyawan yang memiliki kinerja yang tinggilah yang akan mampu membantu perusahaan dalam mencapai tingkat profitabilitasnya. Salah satu strategi yang dapat membantu karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan ialah dengan menggunakan teknik-teknik tertentu seperti TQM.

Sejak awal tahun 1980an TQM baru diperkenalkan kepada setiap perusahaan. Pada masa tersebut TQM hanya dikenal sebagai salah satu alat yang berguna untuk memperbaiki kinerja melalui perbaikan kualitas pada seluruh aspek organisasi. Seiring perkembangan waktu TQM bukan hanya memfokuskan kepada perbaikan kinerja dan perbaikan kualitas semata. Akan tetapi cakupan TQM menjadi lebih luas dan kompleks. Dalam hal ini fokus TQM lebih ditujukan sebagai pendekatan yang dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produknya, menekan biaya produksi, menciptakan kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan produktivitasnya, yang pada akhirnya menciptakan kepuasan konsumen.

Beberapa peneliti mengemukakan pentingnya TQM bagi karyawan dan suatu perusahaan. Fandy Tjiptono (2001:4) menyatakan TQM sangat berguna sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam perbaikannya. Menurut Sila et al (2007) TQM memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan. Selain itu menurut Goetsch dan Davis (1994,15-18) dalam Anna Angelia Kokong (2011) TQM memiliki beberapa unsur pokok yang dapat membantu kinerja perusahaan dan kinerja karyawan yaitu fokus pada pelanggan, obsesi pada kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Seperti yang telah dijelaskan oleh para peneliti diatas, maka penerapan TQM pada masa kini lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi didalam prakteknya, dalam hal ini anggota organisasi yang melakukan praktek TQM adalah karyawan. Karyawan merupakan pihak yang melaksanakan proses perbaikan berkesinambungan dalam konsep TQM. Hasil dari proses perbaikan berkesinambungan tersebut adalah kinerja dari karyawan yang bersangkutan. Baik buruknya kinerja karyawan tidak lepas dari persepsi karyawan mengenai proses perbaikan berkesinambungan sesuai dengan pendekatan TQM. Semakin persepsi karyawan terhadap proses perbaikan berkesinambungan tersebut baik dan semakin karyawan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi maka kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan tersebut akan

semakin baik dan juga berdampak terhadap kinerja organisasi yang akan semakin baik. Dan pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan pelanggan, yang mana menjadi tujuan utama dari TQM itu sendiri.

Selain penerapan TQM, perusahaan juga perlu menerapkan Sistem Akuntansi Manajemen sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Sistem Akuntansi Manajemen yang digunakan dalam penelitian ini berupa penghargaan (*Reward*). Penghargaan (*Reward*) merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi (Simamora,2001). Penghargaan (*Reward*) itu sendiri diartikan oleh perusahaan sebagai alat yang berguna untuk memotivasi karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku yang sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Dengan diterapkannya sistem penghargaan (*Reward*) disuatu perusahaan dimaksudkan agar kualitas kinerja karyawan akan semakin terpacu, apabila mereka diberikan penghargaan baik berupa fisik maupun non fisik yang layak atas hasil kinerjanya. Sehingga para karyawan akan lebih giat dalam melaksanakan kinerjanya.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai hubungan antara TQM dengan kinerja sudah pernah dilakukan. Dalam hal ini penelitian yang dilakukan oleh Ittner dan Larcker (1995) dalam Aida Ainul Maridiyah dan Listianingsih (2005) menyatakan bahwa organisasi yang mempraktikkan TQM dan sistem *reward* belum tentu menghasilkan kinerja yang tinggi. Pernyataan ini cenderung bertolak

belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Snell dan James (1992), Sim dan Killough (1998), serta Ichniowski et al. (1997) dalam Aida Ainul Maridiyah dan Listianingsih (2005) yang menyatakan kinerja yang tinggi dasarnya tergantung pada program pemberian *reward*.

Inkonsistensi hasil penelitian diatas memotivasi peneliti untuk kembali meneliti tentang Pengaruh *Total Quality Managemet* Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Reward* Sebagai Variabel Moderasi. Penelitian ini memilih sampel sebagai berikut yaitu karyawan akuntansi yang telah bekerja minimal satu tahun di perusahaan perbankan umum dikota Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah apakah penggunaan *Reward* memoderasi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan Kinerja Karyawan Akuntansi ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris apakah penggunaan *Reward* memoderasi hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan Kinerja Karyawan Akuntansi

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk lebih mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan Akuntansi dengan *Reward* sebagai variabel moderasi dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dibahas tinjauan pustaka yang berisi landasan teori yang merupakan pedoman dalam menunjang penyelesaian untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini, ditinjau dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian, populasi, sampel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel dan pengukurannya, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan analisis dari pengumpulan data penelitian, statistik deskriptif, hasil analisis data, dan pembahasan hasil analisis secara terpadu.

BAB V PENUTUP

Dan pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran yang perlu disampaikan baik untuk subjek penelitian maupun penelitian selanjutnya.