BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang terjadi seperti sekarang ini, membuat perusahaan-perusahaan harus memiliki konsekuensi yang matang agar dapat menghadapi perkembangan era global tersebut secara bijak dan jeli. Untuk itu kita harus dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki agar dapat memenangkan persaingan tersebut dan memperoleh profit semaksimal mungkin sesuai dengan tujuan perusahaan. Dengan peningkatan permintaan dapat menjadi penentu suatu usaha dapat berkembang.

Keberhasilan perusahaan sangat tergantung pada cara peningkatan mutu atau kualitas. Banyak teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli untuk meningkatkan mutu dan kualitas.Salah satunya adalah teori mengenai sistem pengendalian manajemen yang telah mengubah perusahaan untuk menentukan biaya-biaya yang harus dikeluarkan agar lebih efektif. Karena itu diperlukan sistem pengendalian manajemen yang tepat untuk diterapkan di dalam perusahaan. Dengan adanya sistem pengendalian manajemen dimaksudkan dapat membantu para manajer untuk menjalankan perusahaan ke arah tujuan yang strategis sesuai dengan tujuan masing-masing.

Pengendalian manajemen merupakan salah satu dari beberapa tipe aktivitas perencanaan dan pengendalian yang ada dalam suatu organisasi. Menurut Anthony dan Govindarajan (1995) sistem pengendalian manajemen

adalah “sebuah proses seorang manajer dalam memastikan sumberdaya yang diperoleh dan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

Kualitas adalah kepuasan pelanggan atau sesuatu yang melampaui pengharapan pelanggan.Hubungan sistem pengendalian manajemen dengan kualitas terletak pada pengendalian mutu dan kualitas. Dengan adanya kualitas maka kita dapat menilai apakah konsumen sudah merasa senang atau tidak dengan apa yang sudah kita berikan.

Biaya kualitas menurut Blocher (2000) adalah “biaya-biaya yang berkaitan dengan pencegahan, perbaikkan dan pembetulan produk yang berkualitas rendah. Menurut Yamit (2004) mendefinisikan kualitas ”sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir tetapi menekankan juga pada manusia dan produk yang berkualitas.

Rata-rata peningkatan kualitas pasti berkaitan dengan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.Dengan adanya sistem pengendalian manajemen yang tepat maka akan membantu perusahaan dalam manganalisis dan pengambilan keputusan yang efektif dan efisien. Dengan demikian maka perusahaan dapat mengontrol biaya-biaya yang dikeluarkan dan dapat memisahkan biaya yang tidak memiliki nilai tambah sehingga bisa menghilangkan pemborosan biaya.

Kualitas, mutu, dan jasa pelayanan merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan.Karena mereka memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang erat dengan perusahaan.Dengan ikatan yang erat ini memudahkan perusahaan untuk lebih memahami konsumen lebih dekat lagi.Dengan demikian perusahaan bisa lebih melakukan perbaikan secara berkesinambungan guna menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut kotler (2002) mendefinisikan pelayanan adalah "setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepihak lainnya.Sedangkan pengertian kualitas jasa pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dengan demikian, perusahaan yang memiliki keterampilan yang tinggi dalam memberikan pelayanan jasa akan mampu menguasai dan bisa menarik konsumen yang sebanyak-banyaknya.

Sedangkan perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Biasanya bila konsumen tidak merasakan kepuasan dalam pelayanannya maka mereka akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, bisa dibayangkan betapa besar kerugian yang akan ditimbulkan karena jasa. Apalagi pelayanan jasa cenderung lebih susah untuk dievaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pemakai jasa tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Veronica (2007) tentang analisis biaya kualitas terhadap kepuasan tamu Hotel Princess

Palembang.Menyimpulkan dua hal,yaitu: berdasarkan atas hasil perhitungan kuesioner terhadap kepuasan tamu dan melihat biaya-biaya kualitas yang sudah dikeluarkan oleh pihak manajemen hotel Princess memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya berdampak pula pada semakin tingginya tingkat hunian. Selain itu dapat disimpulkan juga bahwa tamu Hotel Princess juga sudah cukup puas dengan kualitas yang diberikan oleh hotel tersebut.

Saran yang dilakukan oleh Veronica (2007) adalah agar peneliti selanjutnya menganalisis secara mendalam dengan meregresikan antara biaya kualitas terhadap kepuasan tamu secara kuantitatif, karena pada dasarnya penelitian ini masih dan perlu penambahan.

Menurut penelitian oleh Andrianto (2008) tentang Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kualitas Jasa Pelayanan dan Biaya Kualitas pada Perusahaan Perhotelan, dimana yang menjadi objek penelitiannya adalah perusahaan jasa perhotelan.Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen tidak berpengaruh positif dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dan sistem pengendalian manajemen tidak berpengaruh negatif dengan biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan.Maka dari beberapa pernyataan para peneliti tersebut, peneliti bermaksud ingin menguji ulang mengenai pengaruh sistem pengendalian manajemen dan biaya kualitas suatu perusahaan terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

B. Rumusan Masalah

Sistem pengendalian manajemen dan biaya kualitas sangat berperan penting terhadap kualitas jasa pelayanan. Dengan demikian perusahaan dapat menentukan dan membuat rencana yang strategis dengan tujuan untuk mengetahui keinginan dan kepuasan konsumen.Berdasarkan penjelasan yang diajukan maka rumusan masalah yang diajukan antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan?
2. Apakah terdapat pengaruh biaya kualitas terhadap kualitas jasa pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti apakah terdapat pengaruh sistem pengendalian manajemen dan biaya kualitas terhadap kualitas jasa pelayanan dalam suatu perusahaan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa digunakan untuk penelitian sistem pengendalian manajemen dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan tentang sistem pengendalian manajemen dan biaya kualitas terhadap kualitas jasa pelayanan.
2. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai betapa pentingnya sistem pengendalian manajemen dan biaya

kualitas dalam hubungannya dengan kualitas jasa pelayanan yang akan dihasilkan oleh suatu perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris yang mengemati hubungan antara sistem pengendalian manajemen dan biaya kualitas terhadap kualitas jasa pelayanan.

2. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh showroom motor yang ada di Palembang. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah showroom motor resmi yang ada di kota Palembang.

3. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer.Data primer yang dikumpulkan adalah data kualitatif yang diperoleh secara langsung dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner.

4. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian manajemen dan biaya kualitas terhadap kualitas jasa pelayanan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran secara sistematis dan terstruktur dalam penulisan penelitian ini, peneliti akan menguraikan dalam lima bab, dalam setiap bab dibagi lagi menjadi sub-sub bab. Tahap-tahap dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan pendahuluan dari penelitian yang akan menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan pembahasan mengenai teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dianalisis serta kerangka pemikiran yang bersangkutan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas secara terperinci mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, data penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab pembahasan yang merupakan hasil pengumpulan data dan analisis data yangdiperoleh dari jawaban kuesioner yang telah kembali.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran merupakan bab terakhir dari penulisan penelitian, pada bab ini merupakan kesimpulan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan juga menyajikan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa/I untuk penelitian selanjutnya.