BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha yang meningkat seiring dengan kemajuan teknologi mengakibatkan lingkungan bisnis mengalami perubahan yang sangat cepat. Perkembangan dunia usaha ini ditandai dengan persaingan yang ketat dan kompetitif diantara para pelaku bisnis, baik di perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Perubahan ini menyebabkan perusahaan harus terus mengikuti dan menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang ada demi kelangsungan perusahaan. Dalam menghadapi persaingan yang tajam, setiap manajer dituntut untuk memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi perusahaan sehingga perusahaan dapat bersaing dan unggul di tengah persaingan bisnis.

Salah satu sumber daya yang sangat penting dikelola dalam memenangkan persaingan bisnis adalah sumber daya informasi. Informasi yang dibutuhkan manajer tidak hanya informasi yang bersifat historis seperti laporan keuangan, melainkan juga data eksternal dan non keuangan serta informasi yang berorientasi yang akan datang. Dalam menjalankan tugasnya yang berkaitan dengan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan, manajemen membutuhkan informasi akuntansi manajemen. Informasi ini dapat diperoleh dari suatu sistem yang disebut sistem akuntansi manajemen (SAM).

Sistem informasi akuntansi manajemen menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan-tujuan manajemen tertentu, baik dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan. Informasi yang dihasilkan sistem akuntansi manajemen dapat berupa laporan kinerja, laporan khusus, anggaran, biaya pelanggan, laporan biaya mutu dan lain-lain.

Chenhall dan Morris (1986) dalam Atria Maharani (2011) mengidentifikasi empat karakteristik SAM yang bermanfaat berdasarkan persepsi manajerial sebagai pengambilan keputusan, yaitu : *broad scope* (lingkup luas), *timelines* (tepat waktu), *aggregation* (agregasi),dan *integration* (integrasi). Setiap tindakan manajer dalam pengambilan keputusan didasarkan atas informasi yang tersedia, sehingga diharapkan informasi yang bersifat *broad scope*, *timeliness*, *aggregation*, dan *integration* dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja.

Selain itu, menurut Atkinson *et al* (1997) dalam Syam dan Lilis (2006) untuk mengukur kondisi ekonomi suatu perusahaan, seperti perbandingan biaya dengan keuntungan dari produk yang dihasilkan, penyediaan servis yang baik, kepuasan langganan dan aktivitas organisasi lainnya dapat disediakan oleh sistem akuntansi manajemen. Oleh karena itu, manajer dapat menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem akuntansi manajemen untuk meningkatkan kinerja kualitas suatu produk atau jasa.

Kualitas suatu produk atau jasa dapat dilihat dengan mengukur kinerja kualitasnya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan**.** Menurut Eddy Herjanto (2008) mutu merupakan suatu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu produk menembus pasarnya, disamping faktor utama yang lain seperti harga dan pelayanan. Produk yang bermutu akan memiliki daya saing yang besar dan tingkat keberterimaan yang tinggi. Mutu menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan.

Produk dapat berupa barang atau jasa, sehingga masalah mutu bukan saja urusannya perusahaan-perusahaan yang menghasilkan barang melainkan juga perlu menjadi perhatian bagi perusahaan jasa, seperti perhotelan, rumah sakit, dan lembaga pendidikan.

Seiring dengan berkembangnya industri pariwisata, kebutuhan akan jasa perhotelan meningkat pesat. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya hotel-hotel baru bermunculan di kota Palembang. Perhotelan sebagai salah satu perusahaan jasa membutuhkan informasi akuntansi manajemen untuk mengendalikan aktivitas-aktivitas operasionalnya. Selain itu, untuk dapat bersaing dan unggul dari pesaingnya setiap hotel harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai, antara lain fasilitas penginapan, ruang tamu, tempat parkir, makan dan minum, rekreasi, perlengkapan telekomunikasi, tenaga kerja, dan lain-lain. Hal ini menyebabkan industri perhotelan akan membutuhkan sistem akuntansi manajemen untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam memaksimalkan kualitas dari jasa yang ditawarkan.

Penelitian mengenai sistem akutansi manajemen (SAM) sudah sering diangkat sebagai topik dalam penelitian. Penelitian tentang sistem akuntansi manajemen kebanyakan untuk menguji pengaruhnya terhadap kinerja manajer,

namun yang membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu penggunaan variabel kinerja kualitas sebagai variabel dependen. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti terdorong untuk menguji pengaruh informasi sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja kualitas.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah informasi sistem akuntansi manajemen *broad scope* berpengaruh terhadap kinerja kualitas.
2. Apakah informasi sistem akuntansi manajemen *timeliness* berpengaruh terhadap kinerja kualitas.
3. Apakah informasi sistem akuntansi manajemen *aggregation* berpengaruh terhadap kinerja kualitas.
4. informasi sistem akuntansi manajemen *integration* berpengaruh terhadap kinerja kualitas.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah informasi sistem akuntansi manajemen *broad scope* berpengaruh terhadap kinerja kualitas.

2. Untuk menguji apakah informasi sistem akuntansi manajemen *timeliness* berpengaruh terhadap kinerja kualitas.
3. Untuk menguji apakah informasi sistem akuntansi manajemen *aggregation* berpengaruh terhadap kinerja kualitas.
4. Untuk menguji apakah informasi sistem akuntansi manajemen *integration* berpengaruh terhadap kinerja kualitas.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi manajer

   Untuk menambah pengetahuan dalam meningkatkan kinerja kualitas melalui informasi sistem akuntansi manajemen yang tepat khususnya di perhotelan
2. Bagi peneliti lain

   Diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dan secara garis besar isi dari kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dimana didalamnya menjelaskan latar belakang, masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan teori yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dan bab ini berisi tentang uraian teori-teori yang diperoleh melalui buku atau jurnal-jurnal ekonomi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara terperinci langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menentukan sampel, mengumpulkan data, mendefinisikan variabel penelitian dan cara menganalisis data penelitian.

BAB IV HASIL 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 berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi instansi pemerintah daerah maupun bagi pihak lain.