

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berlakunya *Asean Free Trade Area* (AFTA) pada tahun 2003, menyebabkan perusahaan di setiap negara khususnya di wilayah Asean dihadapkan pada situasi persaingan global. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, yakni mereka semakin sadar biaya (*cost conscions*) dan sadar nilai (*value conscions*) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu, perusahaan harus menciptakan *value* bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh *value*.

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Tjiptono, 2001:4). Dengan demikian *TQM* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Perusahaan jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara pekerja satu dengan pekerja yang lainnya. Oleh karena itu perusahaan jasa mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya. Penelitian dengan menggunakan

teknik *TQM* dan sistem akuntansi manajemen secara interaktif mempengaruhi kinerja perusahaan jasa merupakan salah satu hal yang menarik. Penghargaan (kompensasi) merupakan apa yang diterima oleh karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi. Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk tetap bersama organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja.

Beberapa penelitian mengenai hubungan antara *TQM* dengan kinerja sudah dilakukan. Penelitian di bidang akuntansi menyatakan kinerja perusahaan yang rendah disebabkan adanya ketergantungan terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (Kaplan, 1990). Kurnianingsih (2000) meneliti tentang pengaruh sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan teknik *TQM* pada perusahaan manufaktur. Kurnianingsih (2000) berhasil membuktikan bahwa sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan memperkuat hubungan moderating terhadap hubungan antara *TQM* dan kinerja manajerial. Hasil penelitian serupa juga didapat dari Ittner dan Larcker (1995, dalam Kurnianingsih 2000) yang menyatakan bahwa semakin besar penggunaan sistem akuntansi manajemen termasuk sistem pengukuran kinerja non keuangan dan pemberian insentif berdasarkan kinerja kemungkinan mempunyai hubungan asosiasi dengan kinerja yang semakin tinggi pada perusahaan dengan praktik *TQM*.

Bidang kajian ini menjadi menarik, karena ada faktor-faktor kondisional yang kemungkinan dapat mengubah bentuk pengaruh antara variabel-variabel yang dijadikan model dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, pada penelitian ini mencoba melakukan pengujian untuk perusahaan jasa, dengan melakukan studi empiris di banyak perusahaan jasa untuk wilayah Pulau Jawa. Dalam penelitian ini perusahaan yang dijadikan sampel sudah menerapkan teknik TQM, karena perusahaan-perusahaan jasa tersebut sudah terdaftar di Bursa Efek Jakarta 2004. Yang diambil sebagai obyek penelitian adalah pada level manajer, dengan total populasi 300 orang manajer.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah pengaruh interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menguji secara empiris pengaruh interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial dan melihat pengaruh interaksi variabel manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja manajerial pada perusahaan jasa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam praktik akuntansi manajemen di Indonesia terutama yang berkaitan dengan desain akuntansi manajemen dalam perusahaan jasa yang menerapkan *TQM*.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan bahan bacaan yang berguna untuk fakultas ekonomi.

3. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan teori-teori yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dan menambah pengetahuan khususnya mengenai interaksi antara *Total Quality Management (TQM)* dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.

1.5 Sistematika Pembahasan

Skripsi ini secara garis besar akan dibagi dalam lima bab, yaitu :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini menyajikan gambaran umum yang mendasari dilaksanakannya penelitian, yang meliputi: latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori yang melandasi diadakannya penelitian, mencakup antara lain: TQM, Pendekatan kontinjensi pada sistem akuntansi manajemen, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, kinerja manajerial, hubungan TQM dengan sistem penilaian kinerja, hubungan TQM dengan sistem penghargaan dan pengembangan hipotesa.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan hasil penelitian di perusahaan yang meliputi: pengumpulan data dan pemilihan sampel, pengukuran variabel, uji reliabilitas dan validitas, dan metode analisis data.

BAB IV : Analisis Data

Bab ini menjelaskan hasil penelitian di perusahaan yang meliputi: statistik deskriptif dari responden dan pengujian hipotesa.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir dari kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan, dan implikasi manajerial.