

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang menuju ke negara industri perlu membangun sistem kualitas modern dan praktik manajemen kualitas terpadu di berbagai bidang kehidupan sebagai sesuatu yang dapat diandalkan untuk memenangkan kompetisi dalam pasar global. Dalam era teknologi maju seperti sekarang ini, tidak satupun perusahaan yang tidak terkena dampak globalisasi. Bukan hanya perusahaan besar dan multinasional, tetapi perusahaan kecil juga menghadapi persaingan global.

Tidak hanya perusahaan manufaktur, tetapi juga perusahaan jasa perlu melakukan peningkatan kualitas dan melakukan perbaikan yang terus menerus, khususnya pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Dahulu fungsi rumah sakit hanya untuk menyembuhkan orang sakit saja, namun pada perkembangannya saat ini telah menjadi pusat kesehatan. Dengan munculnya kebutuhan akan kesinambungan pelayanan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran, maka fungsi rumah sakit pada saat ini juga telah mencakup pendidikan dan penelitian.

Perkembangan rumah sakit tidak mungkin dikelola semata-mata untuk maksud sosial. Tanpa perkembangan yang tertumpu oleh mutu, sebuah rumah

sakit akan terus menerus menurun kinerjanya dan akhirnya terpuruk. Dalam hal ini rumah sakit perlu untuk berkembang dan mampu menjalankan fungsi sosialnya dengan menerapkan bisnis yang etis. Masalah manajemen rumah sakit akhir-akhir ini banyak disoroti oleh masyarakat. Tidak saja atas keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit, baik dari segi mutu, kemudahan dan tarif, tetapi juga perkembangan jaman yang memang mendesak ke arah perbaikan-perbaikan. Oleh karena itu, rumah sakit berusaha meningkatkan pelayanan jasa untuk memenuhi standar yang tinggi dan profesional. Perkembangan masyarakat yang pesat menuntut setiap penyedia jasa memberikan pelayanan secara cepat, praktis, dan berkualitas.

Di samping melakukan peningkatan kinerja atau sumber daya manusianya, rumah sakit juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam persaingan global. Dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus melakukan peningkatan dari segi kualitas, inovasi, kreatifitas, dan produktifitas secara konsisten agar dapat menghasilkan produk akhir yang bernilai positif lebih tinggi serta jasa yang pelayanannya lebih baik, sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan. Peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi mampu bertahan di lingkungan bisnis global (Tjiptono dan Diana, 2001:64).

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. Berdasarkan *TQM*, tolak

ukur keberhasilan usaha bertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterimanya. Untuk dapat diperoleh dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan bebas dan kompetitif, diperlukan suatu komitmen perusahaan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan, dimana mutu merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa. Mutu juga merupakan sesuatu kekuatan yang dapat menghasilkan keberhasilan perusahaan.

Selain penerapan *TQM*, rumah sakit juga perlu menerapkan sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, dan komitmen organisasi yang merupakan keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai organisasi (Diana dan Ikhsan, 2013). Komitmen organisasi yang kuat akan mendorong individu berusaha keras mencapai tujuan organisasi. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian kinerja, yaitu untuk menilai sukses atau tidaknya suatu organisasi, program atau kegiatan. Pengukuran kinerja merupakan suatu proses sistematis untuk menilai hasil akhir apakah program, kegiatan yang telah direncanakan telah dilaksanakan sesuai rencana tersebut, dan yang lebih penting adalah apakah telah mencapai keberhasilan yang telah ditargetkan pada saat perencanaan. Sementara itu, penghargaan merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka pada perusahaan. Biasanya penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk tetap bersama perusahaan 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, sehingga berpengaruh positif pada kinerja manajerial perusahaan tersebut.

Beberapa peneliti bidang akuntansi menyatakan bahwa kinerja perusahaan yang rendah, disebabkan oleh ketergantungannya terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan tersebut yang gagal dalam penentuan sasaran–sasaran yang tepat, pengukuran kinerja, sistem *reward*, dan komitmen organisasi. Efektifitas penerapan *TQM* memerlukan perubahan mendasar infrastuktur organisasional, meliputi: sistem alokasi wewenang pembuatan keputusan, sistem pengukuran kinerja, sistem *reward* dan hukuman (Mardiyah dan Listianingsih, 2005:565).

Penelitian ini adalah hasil pengembangan dari penelitian Kumentas (2013). Dalam penelitian ini peneliti menambahkan satu variabel baru yang akan membuat suatu perbedaan terhadap penelitian sebelumnya. Adapun variabel yang ditambahkan adalah komitmen organisasi (Diana dan Ikhsan, 2013).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengambil judul “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan (*Reward*), dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajer Unit (Studi Pada RS. PKU Muhammadiyah Surakarta).”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh teknik *TQM* terhadap kinerja manajer unit?

2. Apakah terdapat pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajer unit?
3. Apakah terdapat pengaruh sistem penghargaan (*reward*) terhadap kinerja manajer unit?
4. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja manajer unit?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh teknik *TQM* terhadap kinerja manajer unit.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajer unit.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan sistem penghargaan (*reward*) terhadap kinerja manajer unit.
4. Untuk menganalisis dan membuktikan komitmen organisasi terhadap kinerja manajer unit.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pemanfaatan *TQM*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan (*reward*), dan komitmen organisasi terhadap peningkatan

kinerja manajer unit pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

2. Bagi rumah sakit, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit tentang pentingnya penerapan *TQM* dan sistem akuntansi manajemen dimana dalam penelitian ini adalah sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan dan komitmen organisasi sebagai salah satu alat strategi yang baik untuk pencapaian tujuan perusahaan.
3. Bagi akademisi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

E. Sistematika Penulisan

Sebagai arahan untuk memudahkan dalam penelitian, maka penulis menyajikan susunan penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tentang akuntansi manajemen, *TQM*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan (*reward*), komitmen organisasi, kinerja manajer unit, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran, serta hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Menguraikan metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, pengujian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil analisis data.

BAB V. PENUTUP

Menyajikan simpulan yang diperoleh, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang diperlukan.