

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingkat persaingan yang semakin tajam pada saat ini ditambah dengan perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi memunculkan tantangan-tantangan dan peluang dalam bisnis. Perusahaan harus dapat memanfaatkan kemampuan yang dimiliki agar dapat memenangkan persaingan dan memperoleh profit semaksimal mungkin yang merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan. Sikap perusahaan untuk menghadapi hal ini hanya ada satu, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki. Salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya manusia yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang (Samuel, 2003:73).

Perlunya peningkatan kinerja atau sumber daya manusianya, perusahaan juga dituntut untuk peningkatan kualitas produk dan jasa 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). Cara yang telah banyak digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan produk dan jasa adalah Total Quality Management (TQM), yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, pengertian dan kepuasan pelanggan (Nasution, 2001).

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk barang dan jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi (Tjiptono dan Diana, 2001:328). 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 (Prawirosentono, 2007:3).

Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial perusahaan sudah banyak dibuktikan secara empiris atau dengan kata lain telah banyak dibuktikan di lapangan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Medidiyana, Rutianingsih dan Immanuela (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (reward) sebagai variabel moderating pada PT. INKA (Persero) Madiun. Salah satu hipotesis yang terbukti dalam penelitian ini adalah Total Quality Management (TQM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

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 meliputi sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan (Narsa dan Yuniawati, 2003:19).

Di dalam organisasi modern, pengukuran kinerja memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu selanjutnya. Pengukuran kinerja memberikan basis bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan transfer dan kondisi-kondisi kepegawaian lainnya. Penerapan sistem pengukuran

kinerja pada suatu perusahaan adalah guna mengetahui karakteristik dan kualitas kinerja serta mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kerja. Semakin sering suatu perusahaan tersebut melakukan pengukuran kinerja pada karyawannya maka perusahaan akan lebih meningkatkan kinerja pada karyawannya, sehingga dengan meningkatnya kinerja, maka mutu yang menjadi tujuan utama akan dapat tercapai (Ismunawan, 2010:27).

Salah satu metode pengukur tingkat kinerja keunggulan kompetitif adalah Total Quality Management (TQM). TQM adalah satu set pola pikir yang terus menerus terus proses perbaikan bagi individu, kelompok dan organisasi secara keseluruhan dengan memahami dan menemukan proses yang lebih baik. teknik utamanya menyediakan seperangkat prinsip yang mengatur umum; menyenangkan pelanggan, orang - manajemen dasar, perbaikan terus-menerus, dan manajemen oleh fakta (Palaprom dan Janpen, 2009)

Setiap perusahaan harus melakukan pengukuran kinerja untuk mengetahui tingkat performansi kerja yang baik. Pengukuran kinerja dilakukan karena semua perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap performansi kerja. Peningkatan kinerja dapat diketahui dengan tercapainya tujuan akhir perusahaan yaitu menghasilkan laba yang berkesinambungan untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Begitu pula dengan pengukuran kinerja memberikan mekanisme penting bagi karyawan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu di waktu selanjutnya.

Dengan adanya sistem pengukuran kinerja, manajemen puncak memperoleh umpan balik tentang pelaksanaan wewenang yang akan dilakukan oleh manajemen dibawahnya. Komunikasi antara manejer dengan bawahan dalam hal bertukar informasi sangat menunjang bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas serta kinerja organisasi. Hal ini didukung oleh teori motivasi yang menganggap bahwa kebutuhan orang bergantung pada apa yang telah mereka miliki. Dalam pengertian suatu kebutuhan yang telah terpenuhi bukan faktor motivator. Kebutuhan manusia tersusun dalam hirarki kepentingan yaitu fisiologis, keamanan, rasa memiliki, penghargaan dan aktualisasi diri sesuai dengan teori Maslow dalam Griffin dan Ebert (2005).

Manajer merupakan ujung tombak pelaksana kegiatan perusahaan dalam rangka pencapaian sasaran yang telah ditetapkan. Keberhasilan sebuah perusahaan salah satunya dapat diukur melalui kinerja manajerialnya. Kinerja manajerial sangatlah berpengaruh dalam perusahaan, hal ini dikarenakan manajerialah yang paling memahami aspek-aspek yang terdapat dalam perusahaan.

Seseorang yang memegang posisi manajerial diharapkan mampu menghasilkan suatu kinerja manajerial yang optimal. Berbeda dengan kinerja karyawan umumnya yang bersifat konkrit, kinerja manajerial adalah bersifat abstrak dan kompleks (Mulyadi dan Johny, 2002). Seberapa baik seorang manajer melakukan perannya dalam mengerjakan tugas-tugas yang merupakan isu utama yang banyak diperdebatkan dalam penelitian akhir-akhir ini. Kinerja manajerial merupakan suatu proses penilaian dalam proses

manajemen, dimana terdapat interaksi antara bawahan dengan atasan yang berkaitan dengan usaha dan kegiatan untuk merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan prestasi kerja karyawan (David, 2005).

Menurut Hartmann dan Slapnic?ar (2008), Untuk meningkatkan keefektifan perusahaan diperlukan adanya evaluasi kinerja manajerial terutama dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajerialnya, karena diharapkan dengan adanya evaluasi ini maka kinerja manager akan meningkat, dan dengan meningkatnya kinerja manajer, jalannya perusahaan pun akan menjadi semakin baik.

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah meneliti tentang kinerja manajerial adalah Rahman (2007) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial pada suatu perusahaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Narsa (2003) menemukan hasil bahwa sistem pengukuran kinerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial suatu perusahaan.

Mengingat pentingnya peran sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial dalam sebuah perusahaan, maka berdasarkan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul : PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP HUBUNGAN ANTARA TOTAL QUALITY M,ANAGEMENT DENGAN KINERJA MANAJERIAL (Studi Empiris Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Langgur Maluku Tenggara).

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Langgur, Maluku Tenggara?
2. Apakah interaksi Total Quality Management (TQM) dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Langgur, Maluku Tenggara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Mengetahui adanya pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja manajerial pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Langgur, Maluku Tenggara.
2. Mengetahui adanya pengaruh interaksi Total Quality Management (TQM) dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Langgur, Maluku Tenggara.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan ini semoga bermanfaat bagi:

1. PDAM Kabupaten Langgur

Sebagai bahan referensi atau rujukan guna menerapkan sistem kinerja manajerial yang tepat bagi PDAM Kabupaten Langgur agar kinerjanya bertambah lebih baik.

2. Organisasi sejenis yang menerapkan sistem *total quality management*

Sebagai bahan masukan dalam melakukan kontrol terhadap manajemen perusahaan untuk perbaikan kinerjanya dimasa yang akan datang.

3. Akademisi

Sebagai bahan masukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh TQM terhadap kinerja manajemen.

E. Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari; latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari; teori yang mendasari dan mendukung penelitian ini yaitu meliputi: Sistem Pengukuran Kinerja, *Total Quality Management* (TQM), Kinerja Manajerial, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari; ruang lingkup desain penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data,

devinisi operasional variable dan pengukurannya, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASA

Bab ini terdiri dari; gambaran umum lokasi penelitian, statistic deskriptif, hasil penelitian instrument, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari; kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian.