

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan biaya terjangkau dilakukan pemerintah daerah dengan perbaikan secara terus-menerus (*continous improvement*) baik dalam bidang administrasi, pelayanan, teknologi kesehatan dan sebagainya. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228/Menkes/SKIII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Rumah sakit yang wajib dilaksanakan oleh pemerintahan daerah dan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan merupakan salah satu bidang yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah (propinsi) dan bertanggungjawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Pemerintah daerah memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat.

Perkembangan rumah sakit tidak mungkin dikelola hanya 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. Terutama atas keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit, tidak hanya 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. Perusahaan jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas antara pekerja yang satu dengan pekerja yang lainnya. Oleh karena itu perusahaan jasa perlu mengutamakan konsistensi melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya. Menurut Tjiptono dan Diana (2001:64) peningkatan kualitas dalam aspek produk dan jasa serta aspek manajemen dapat membawa organisasi mampu bertahan di lingkungan bisnis global.

Organisasi adalah suatu kumpulan dari sekelompok orang yang bersama-sama untuk mencapai satu tujuan. Organisasi yang didalamnya terdiri dari manajer dan karyawan, tentunya perlu untuk dimotivasi, diarahkan agar mereka dapat melaksanakan apa yang diharapkan oleh pemimpinnya. Dalam kehidupan organisasi terdapat pemimpin yang menggerakkan dan mengatur bawahannya kearah pencapaian tujuan. Pemimpin harus mampu memainkan peranan yang sangat penting serta menentukan usaha pencapaian tujuan organisasi (Mawardani, 2017).

Keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan jangka panjang tidak hanya karena mereka dapat mengembangkan strategi yang baik, tetapi yang lebih

penting adalah karena mereka dapat merancang sistem dan proses yang dapat memberikan energi kepada karyawan untuk melaksanakan strategi itu secara efektif. Permasalahan yang kemudian dihadapi adalah bahwa kinerja manajerial yang rendah disebabkan oleh ketergantungan manajerial terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan yang gagal dalam penentuan sasaran yang tepat (Agustina *et al*, 2014).

Menurut penelitian Mintje (2013) salah satu pendekatan dalam menghadapi era globalisasi karena persaingan regional dan global yang semakin ketat ini ialah dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam industri manufaktur dan jasa serta strategi mempersiapkan diri dengan mengembangkan kualitas karyawan dan manajer dengan tujuan meningkatkan kualitas proses produksi dan produktivitas secara optimal dan berkelanjutan. Implikasi teknik TQM harus diikuti pula dengan penerapan komplemen-komplemen dari sistem akuntansi manajemen. Adapun komplemen-komplemen tersebut adalah sistem penghargaan dan sistem pengukuran kinerja. Sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan merupakan alat pengendalian penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi karyawan agar mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

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.

Sistem reward juga menunjang dalam penelitian ini. Karena sistem reward atau sistem penghargaan sangat berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sistem penghargaan juga berfungsi sebagai motivator bagi personal dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan perilaku yang diharapkan organisasi. Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas para karyawan untuk tetap bersama organisasi. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja karyawan (Komara dan Eva, 2017).

Pekerjaan seorang manajer profesional dapat disahkan ke dalam empat fungsi yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (perorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (Pengendalian). Pada dasarnya keempat fungsi tersebut saling berhubungan yang merupakan bagian dari seluruh proses pengelolaan suatu unit usaha. Operasi perusahaan yang dimulai dari tahap perencanaan sampai dengan pelaksanaannya harus selalu dikendalikan dan diawasi oleh manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut penelitian Rusbianti (2013) pengendalian manajemen merupakan proses dengan mana para manajer mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk mengimplementasikan strategi organisasi. Pengendalian

manajemen merupakan keharusan dalam suatu organisasi yang mana sistem pengendalian harus sesuai dengan strategi organisasi.

Sistem pengendalian manajemen dalam pencapaian tujuan organisasi sebagaimana yang dikatakan Simons (1990 : 127) adalah berkaitan dengan bagaimana manajer dapat secara aktual menggunakan perencanaan dan sistem pengendalian untuk memandunya dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Swari dan Wirasedana (2017) dengan menambah satu variabel independen yaitu sistem pengendalian manajemen. Perbedaannya adalah obyek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah RSUD Ir Soekarno Kabupaten Sukoharjo dengan tahun 2018 sebagai waktu pengamatan, sedangkan dalam penelitian Swari dan Wirasedana obyek penelitiannya adalah hotel berbintang di Kabupaten Badung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang masalah tersebut. Sehingga pada penelitian ini mengambil judul: **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, REWARD DAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Studi Empiris RSUD Ir Soekarno Kabupaten Skoharjo).**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada RSUD Ir Soekarno Kab. Sukoharjo?
2. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada RSUD Ir Soekarno Kab. Sukoharjo?
3. Apakah *reward* berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada RSUD Ir Soekarno Kab. Sukoharjo?
4. Apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada RSUD Ir Soekarno Kab. Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial pada RSUD Ir Soekarno Kab. Sukoharjo.
2. Untuk menganalisis pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada RSUD Ir Soekarno Kab. Sukoharjo.
3. Untuk menganalisis pengaruh *reward* terhadap kinerja manajerial pada RSUD Ir Soekarno Kab. Sukoharjo.
4. Untuk menganalisis pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja manajerial pada RSUD Ir Soekarno Kab. Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja, reward dan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja manajerial.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk referensi bagi semua pihak yang membutuhkan,

b. Bagi Peneliti

Penelitian memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pemanfaatan TQM, sistem pengukuran kinerja, reward dan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja manajerial pada suatu perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

c. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan kepada pihak rumah sakit tentang pentingnya penerapan TQM, dimana dalam penelitian ini sistem pengukuran kinerja, reward dan sistem pengendalian manajemen sebagai salah satu alat strategi yang baik untuk pencapaian tujuan rumah sakit.

E. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar beklakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang penjelasan teori dasar kinerja manajerial, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial, penelitian terdahulu, rerangka model penelitian dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini metode penelitian: jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variable, metode analisis data (uji kualitas data, statistic deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis).

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penyajian dan analisis data. Peneliti menyajikan dan menyelesaikan hasil pengumpulan serta analisis data sekaligus merupakan jawaban atas hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran