



BAB I

PENDAHULUAN



Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penelitian ini menguji pengaruh *Total Quality management* (TQM) terhadap kinerja manajerial. Kinerja Manajerial adalah aktivitas untuk memastikan bahwa sasaran organisasi telah dicapai secara konsisten dalam cara yang efektif dan efisien. Manajemen kinerja bisa berfokus pada kinerja dari suatu organisasi, departemen, karyawan, atau bahkan proses untuk menghasilkan produk atau layanan, dan juga di area yang lain.

Penilaian kinerja adalah penilaian secara periodik keefektifan operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan personelnnya, berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan utama penilaian kinerja adalah untuk memotivasi personal dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam memahami standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi.

Penilaian kinerja manajer dapat diukur dengan instrumen self-rating. Hasil kinerja manajerial tidak cukup hanya melihat kinerja manajerial berdasarkan data-data dan informasi yang lalu, akan tetapi diperlukan bagaimana pelaksanaan proses manajerial dalam menjalankan aktivitas-aktivitas manajemen, karena komitmen pimpinan puncak dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen akan berinteraksi kepada perilaku pengambilan keputusan etis atau tak etis yang harus dilaksanakan semua personel perusahaan. Dengan demikian, dalam penelitian ini penilaian kinerja manajer dilihat berdasarkan aktivitas manajerial pada fungsi-fungsi manajemen yang diukur berdasarkan:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



perencanaan, penyelidikan atau investigasi, mengkoordinir, mengevaluasi, mengawasi, dan menyusun kepegawaian, negosiasi, dan representasi.

Manajer merupakan orang-orang yang mencapai tujuan melalui orang lain. Untuk menjalankan tujuan organisasi, manajer divisi selalu berinteraksi dengan karyawan baik secara individu dan kelompok karyawan yang dilibatkan menjalankan aktivitasnya sesuai TQM. Kemampuan manajerial dibutuhkan dalam mengelolah perusahaan sebagai informasi yang disampaikan kepada pihak internal dan eksternal, serta manajer harus mempunyai kemampuan dalam mendesain proses bisnis yang efisien dan mampu membuat keputusan-keputusan yang memberi nilai tambah bagi perusahaannya .

Berdasarkan beberapa ahli manajemen mutu berpendapat bahwa setiap aspek pengembangan TQM tergantung persepsi manajer divisi yang mengerjakan perubahan melalui karyawan. Apabila terdapat kesesuaian tujuan terhadap TQM dan karyawan mampu mengambil inisiatif dalam menyelesaikan masalah-masalah sehari-hari, maka kesesuaian persepsi manajer divisi mengenai TQM mempengaruhi kinerja mutu (Goetsch & Davis 1994; Lowery et al. 2000; dan Creech 1996). Kinerja mutu semakin baik senantiasa kinerja manajerial akan semakin baik.

Total Quality management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya Tjiptono dan Anastasia (2001, hlm. 4). TQM adalah sebuah filosofi yang menghendaki perubahan perilaku pada semua tingkat organisasi dengan menaruh perhatian pada kepuasan konsumen.

Perusahaan yang berusaha melakukan perbaikan terus-menerus biasanya



menggunakan teknik TQM. Beberapa perusahaan yang telah menerapkan teknik TQM ada yang telah berhasil meningkatkan kinerjanya, tetapi ada juga yang belum mampu meningkatkan kinerja mereka. Beberapa peneliti bidang akuntansi menyatakan bahwa kinerja perusahaan yang rendah, disebabkan oleh ketergantungan terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan tersebut yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, ukuran-ukuran kinerja dan sistem penghargaan. Jadi selain penerapan teknik 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.

Teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang dianggap mempengaruhi pembentukan sistem-sistem internal. Suatu sistem tidak akan dapat berjalan jika tidak ada teknologi informasi yang mendukung. Teknologi informasi berpengaruh penting pada jenis informasi akuntansi yang dapat disediakan, sehingga peneliti dapat memilih informasi yang harus disediakan untuk menghasilkan kinerja yang efektif.

Penelitian ini menggunakan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderat untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan teknik TQM yang telah diterapkan pada perusahaan. Penggunaan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating dikarenakan sistem pengukuran kinerja bermanfaat untuk menilai pertanggungjawaban pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan berdasarkan hasil perencanaan strategik masing-masing unit perusahaan, pada penilaian kinerja dilakukan pula dengan analisis pencapaian kinerja dengan menginterpretasikan lebih lanjut hasil pengukuran kinerja yang menggambarkan keberhasilan atau kegagalan perusahaan dalam melaksanakan bisnisnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Penghargaan (kompensasi) merupakan apa yang diterima para karyawan sebagai ganti kontribusi karyawan 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. Kurnianingsih (2000) meneliti tentang pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan memperkuat hubungan *moderating* terhadap hubungan antara TQM dengan kinerja manajerial. Kebanyakan penelitian yang telah dilakukan adalah mengenai penerapan TQM diperusahaan manufaktur, masih sedikit yang melakukan penelitian pada perusahaan jasa. Pada era globalisasi tidak hanya perusahaan manufaktur yang perlu melakukan peningkatan kualitas dan perbaikan terus-menerus, perusahaan jasa / non-manufaktur juga perlu melakukan hal tersebut untuk mendukung perusahaan tetap eksis dibidangnya.

Penelitian ini mencoba meneliti penerapan TQM pada perusahaan yang berhubungan dengan Food & Beverage yang berada di Indonesia. Penulis akan menyusun hasil dari penelitian tersebut dalam sebuah karya ilmiah dengan judul "Teknologi Informasi, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan sebagai pemoderasi hubungan antara TQM dengan Kinerja Manajerial."

Secara lebih rinci adanya gap riset tersebut disajikan dalam table 1 di bawah ini.



No	Permasalahan/Isu	Gap Teori	Teori	Pandangan Teori
1	Pengaruh ketergantungan terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan terbesar yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, ukuran-ukuran kinerja dan sistem penghargaan.	Terdapat Beberapa perusahaan yang telah menerapkan teknik TQM ada yang belum mampu meningkatkan kinerja mereka.	- <i>Total Quality management Theory</i> (Tjiptono dan Anastasia,2001,hlm.4) - <i>Teknologi Informasi Theory</i> - <i>Penghargaan (kompensasi) Theory</i> Simamora (2002,hlm.540)	-Perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya -Faktor yang dianggap mempengaruhi pembentukan sistem-sistem internal - Apa yang diterima para karyawan sebagai ganti kontribusi karyawan kepada organisasi

Sumber : Telaah jurnal untuk pengembangan studi ini.

B. Rumusan Masalah - Problem

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan masalah menjadi : "Apakah teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja dan penghargaan berpengaruh terhadap interaksi antara TQM dengan kinerja manajerial?"

C. Rumusan Masalah – Research Problem

1. Apakah sistem akuntansi manajemen secara interaktif mempengaruhi kinerja?
2. Apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
3. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap interaksi antara TQM dengan kinerja manajerial?
4. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap interaksi antara TQM



dengan kinerja manajerial?

5. Apakah sistem penghargaan berpengaruh terhadap interaksi antar TQM dengan kinerja manajerial?

D. Rumusan Pertanyaan Penelitian – Research Question

1. Apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
2. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap interaksi antara TQM dengan kinerja manajerial?
3. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap interaksi antara TQM dengan kinerja manajerial?
4. Apakah sistem penghargaan berpengaruh terhadap interaksi antara TQM dengan kinerja manajerial?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh teknik TQM terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk menguji pengaruh teknologi informasi terhadap interaksi antara TQM dengan kinerja manajerial.
3. Untuk menguji pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap interaksi antara TQM dengan kinerja manajerial.
4. Untuk menguji pengaruh sistem penghargaan terhadap interaksi antara TQM dengan kinerja manajerial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Manfaat Penelitian

1. Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam praktik akuntansi manajemen, terutama yang berkaitan dengan sistem akuntansi manajemen dalam perusahaan yang menerapkan TQM agar penerapan TQM dapat lebih efektif untuk mencapai keunggulan bersaing pada kondisi persaingan yang ketat saat ini serta lingkungan usaha yang tidak menentu. Bagi manajemen, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan tambahan dalam mengambil keputusan.

2. Akademis

Bagi peneliti yang akan datang, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk proses pembelajaran dan dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan dan pengembangan lebih lanjut dalam penelitian berikutnya.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.