

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia sekarang mengalami ekonomi yang disebut Era global dimana tidak ada lagi batasan perekonomian antar negara secara geografis. Termasuk perekonomian di Indonesia. Dalam pencapaian persaingan perekonomian yang global, maka perusahaan dan manajemen di Indonesia dituntut untuk memfokuskan diri pada kualitas produk. Pemfokusan tersebut dapat dicapai dengan *Total Quality Management* (TQM). TQM akan menjadikan kenaikan daya saing perusahaan, karena perusahaan memberikan perhatian khusus pada kualitas. Perhatian khusus pada kualitas akan menambah daya saing pada persaingan dunia yang semua serba di ukur dengan kualitas. Tentunya kepuasan pelanggan diukur dengan kualitas juga.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu konsep manajemen yang telah dikembangkan sejak lima puluh tahun lalu dari berbagai praktek manajemen serta usaha peningkatan dan pengembangan produktivitas. Di masa lampau, literatur manajemen berfokus pada fungsi-fungsi kontrol kelembagaan termasuk perencanaan, pengorganisasian, perekrutan staf, pemberian arahan, penugasan, strukturisasi dan penyusunan anggaran. Konsep manajemen ini membuka jalan menuju paradigma berpikir baru yang memberi penekanan pada kepuasan pelanggan, inovasi, dan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Faktor-faktor yang menyebabkan lahirnya "perubahan paradigma" adalah menajamnya persaingan, ketidakpuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan dan produk, pemotongan anggaran serta krisis ekonomi. Meskipun akar TQM berasal dari model-model perusahaan dan industri, namun kini penggunaannya telah merambah struktur manajemen, baik di lembaga pemerintahan maupun nirlaba.

TQM memperkenalkan pengembangan proses, produk, dan pelayanan sebuah organisasi secara sistematis dan berkesinambungan. Pendekatan ini berusaha untuk melibatkan semua pihak terkait dan memastikan bahwa pengalaman dan ide-ide mereka memiliki sumbangan dalam pengembangan mutu. Ada beberapa prinsip-prinsip fundamental yang mendasari pendekatan semacam itu, seperti mempromosikan lingkungan yang berfokus pada mutu, dimana terdapat komunikasi terbuka dan rasa kepemilikan pegawai, sistem penghargaan dan pengakuan, pelatihan dan pendidikan terus menerus, dan pemberdayaan pegawai.

Total Quality Management merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespons secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal. TQM lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan pelanggan dengan memasok barang dan jasa yang memiliki kualitas setinggi mungkin. Dimana persaingan yang semakin ketat dan pelanggan tidak membutuhkan kuantitas tetapi lebih ke kualitas.

Munculnya TQM juga dikarenakan adanya kekurangan atau kesalahan dalam menjalankan bisnis dengan menggunakan pendekatan tradisional. Beberapa

kekurangan atau kesalahan tersebut (Fandy, 1995:329), antara lain: 1) Berfokus pada jangka pendek, 2) Cenderung bersifat arogan, tidak berfokus pada pelanggan, 3) Memandang rendah kontribusi potensial karyawan, 4) Menganggap bahwa mutu yang lebih baik hanya dapat dicapai dengan biaya yang tinggi, 5) Mengutamakan *bossmanship* bukan *leadership*.

Di Indonesia, TQM pertama kali diperkenalkan pada tahun 1980-an dan sekarang cukup populer di sektor swasta khususnya dengan adanya program ISO 9000. Banyak perusahaan terkemuka dan perusahaan milik negara telah mengadopsi TQM sebagai bagian dari strategi mereka untuk kompetitif baik di tingkat nasional maupun internasional, tetapi TQM kurang begitu dikenal di sektor publik. Namun kini keadaan sudah berubah, faktor-faktor yang mendorong sektor swasta untuk beradaptasi dengan konsep ini, juga memiliki dampak terhadap cara pemerintah menyediakan pelayanan.

Pada tahun-tahun ini terjadi peningkatan persaingan secara global, khususnya pada perusahaan manufaktur. Banyak perusahaan asing yang menjadi saingan perusahaan manufaktur sehingga mereka mencari solusi untuk mempertinggi daya saing. Pemicu-pemicu tersebut yang membuat perusahaan melakukan *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan persaingan tersebut. Untuk itu faktor kualitas sangatlah penting untuk mendukung semuanya. Perusahaan yang dapat bersaing pada perekonomian global dapat dinilai dari kinerja keuangan. Kelangsungan hidup suatu perusahaan juga dilihat dari laporan keuangan perusahaan tersebut. Penilaian pertumbuhan dan keberlangsungan suatu

perusahaan juga dilihat dari kinerja keuangan. Pada umumnya kinerja keuangan diukur melalui ROA, ROE, ROI, tingkat penjualan, dan profitabilitas.

Perusahaan yang dapat bersaing pada era global ini juga bisa dilihat dari kualitas eksternal pada produk. Kualitas pada produk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam era global ini banyak perusahaan yang merayu hati konsumen dengan kualitas produknya. Di lain pihak, Konsumen akan merasa sangat puas dan senang jika produk yang mereka beli sesuai dengan ekspektasi mereka, sesuai dengan keinginan mereka dan sesuai dengan apa yang telah digembor-gemborkan terhadap sebuah produk. Salah satu nilai utama yang diharapkan oleh pelanggan dari produsen adalah kualitas produk dan jasa yang tertinggi. Menurut (Kotler, 2003: 84) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dan kualitas produk sebagai salah satu dari prioritas persaingan utama untuk mencapai keunggulan bersaing yang sustainable (Hill, dalam Rovila, 2010)

Dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH MANAJEMEN BERBASIS FAKTA, EFEKTIVITAS INSENTIF KUALITAS, KONTROL DAN MONITORING PROSES TERHADAP KINERJA KEUANGAN DAN KUALITAS EKSTERNAL PRODUK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dan beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah manajemen berbasis fakta berpengaruh pada kualitas eksternal produk?
2. Apakah manajemen berbasis fakta berpengaruh pada kinerja keuangan?
3. Apakah pengendalian dan monitoring proses pada perusahaan berpengaruh pada kualitas eksternal produk?
4. Apakah pengendalian dan monitoring proses pada perusahaan berpengaruh pada kinerja keuangan?
5. Apakah efektifitas dan insentif kualitas berpengaruh pada kualitas eksternal produk?
6. Apakah efektifitas dan insentif kualitas berpengaruh pada kinerja keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh manajemen berbasis fakta pada kualitas eksternal produk.
2. Untuk mengetahui pengaruh manajemen berbasis fakta pada kinerja keuangan.

3. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian dan monitoring proses pada perusahaan terhadap kualitas eksternal produk.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian dan monitoring proses pada perusahaan terhadap kinerja keuangan.
5. Untuk mengetahui pengaruh efektifitas dan insentifkualitas pada kualitas eksternal produk.
6. Untuk mengetahui pengaruh efektifitas dan insentifkualitas pada kinerja keuangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai jawaban atas serangkaian pengaruh yang timbul dengan beberapa faktor dalam penerapan *Total Quality Management*. Dan sebagai pembuktian secara empiris pengaruh variabel dari TQM terhadap kalitas eksternal produk dan kinerja keuangan suatu perusahaan manufaktur.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai acuan untuk pengembangan *Total Quality Management* perusahaan tersebut. Sebagai pengetahuan manajemen perusahaan dalam memperhatikan dalam segi kualitas. Sebagai bukti dan pembelajaran mengenai *Total Quality Management* untuk *Going Concern*.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan *Total*

Quality Management (TQM). Sebagai landasan dan acuan penelitian yang akan datang.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai tugas akhir penempuhan strata satu jurusan Akuntansi dan sebagai koleksi tambahan pada perpustakaan STIE Perbanas Surabaya. Dan sebagai acuan penelitian yang mendatang yang ingin dilakukan oleh mahasiswa STIE Perbanas Surabaya. Sebagai bahan ajar mengenai *Total Quality Management*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini dibagi dalam tiga bab dengan pembahasan mengenai *Total Quality Management* yang berfokus pada manajemen berbasis fakta, efektifitas insentif kualitas, serta pengendalian dan monitoring proses terhadap kualitas eksternal produk dan kinerja keuangan pada perusahaan manufaktur dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan tentang beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, teori-teori yang terkait untuk menunjang penelitian ini serta kerangka pemikiran penelitian. Teori diuraikan

secara sistematis yang disusun mulai dari teori yang bersifat umum menuju teori yang khusus yang dapat mengantar peneliti untuk menyusun kerangka pikiran yang ada pada akhirnya dapat diformulasikan menjadi hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi dan Sampel , Instrumen Penelitian, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini akan dijelaskan gambaran dari subyek yang diteliti dan analisis data, yaitu hasil pengujian kuantitatif dengan SPSS dan kemudian diinterpretasikan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian berikut saran-saran yang akan diberikan oleh peneliti terkait dengan penelitian yang nantinya akan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.