

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seluruh dunia saat ini tengah memasuki era pandemik COVID-19 sejak tahun 2019, banyak hal perubahan yang sangat signifikan terjadi di seluruh dunia ketika mengalami era pandemik baru seperti sekarang, tak terkecuali di Indonesia. Beberapa faktor dari segi perekonomian maupun non-perekonomian mengubah kebiasaan lamanya dan menambahkan unsur kesehatan yang ketat agar mampu bertahan dari situasi pandemik serta mencegah banyaknya masyarakat Indonesia yang terjangkit virus COVID-19. Era pandemik bisa dikatakan menjadi tantangan utama bagi perusahaan baik manufaktur, dagang/retail, maupun jasa dalam bidang medis dan kesehatan untuk lebih memperhatikan atau bahkan mengubah strategi kinerjanya untuk mampu menjadi penolong utama masyarakat yang membutuhkan berbagai jenis obat dan alat – alat medis lainnya untuk penunjang kesehatan yang kuat. Suatu produk atau layanan jasa dibuat karena adanya minat orang – orang yang membutuhkan, dan kebutuhan itu berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya, apalagi adanya tuntutan perubahan lingkungan dari lingkup global yang menyebabkan terjadinya perubahan di hampir semua sektor kehidupan, seperti era pandemik sekarang. Adanya keharusan untuk penyesuaian situasi secara global, yang membuat para manajer tidak hanya mengacu pada sistem lokal, nasional, regional, maupun domestik, namun harus mampu bersaing secara internasional. Faktor – faktor tersebut membuat pergerakan seluruh perusahaan baik manufaktur

maupun retail/*drugstore* di Indonesia semakin kompetitif baik dari segi kualitas produk maupun dari segi pencapaian mereka untuk mendapat kepercayaan para konsumen. Sikap perusahaan untuk menghadapi hal ini hanya ada satu, yaitu ikut mengalami perubahan baik secara struktural maupun sumber daya yang dimiliki. Tercatat secara detail dalam *website* (Fitch Solutions, 2021), yang menyatakan kontribusi apotek dan toko obat secara signifikan mendominasi untuk distribusi obat di Indonesia sebanyak 80%, dan penjabaran 80% meliputi 50% didistribusikan oleh apotek dan 30% didistribusikan oleh toko obat, untuk 20% disalurkan ke rumah sakit beserta klinik. Kontribusi apotek dan toko obat dalam pasar farmasi Indonesia akan selalu menjadi urutan pertama sebagian besar pasar Asia Tenggara selama periode perkiraan dari (Fitch Solutions, 2021). Penjualan obat – obatan di Indonesia memiliki total senilai Rp110,6 Triliun (USD7,6 B) pada tahun final 2020. Tahun 2025, telah diperkirakan akan semakin meningkat menjadi Rp176,3 Triliun (USD12,6 B), yang mencerminkan tingkat pertumbuhan tahunan gabungan (CAGR) sebesar 9,8% dalam mata uang lokal dan sebesar 10,7% dalam USD.

Gambar 1.1

### GRAFIK PERKIRAAN PASAR FARMASI INDONESIA VERSI FITCH SOLUTION

#### Pharmaceutical Market Forecast



**Sumber:** United Nations Comtrade Database DESA/UNSD, ITC, Fitch Solutions

Penelitian tersebut juga mengatakan beberapa perusahaan perdagangan ritel farmasi yang terkenal, memiliki peran yang penting pula dalam kenaikan pasar farmasi Indonesia, salah satunya dari Century Franchising Utama atau yang dikenal dengan Apotek Century Healthcare. Apotek Century yang berada pada naungan perusahaan PT. Pharos, merupakan apotek waralaba yang menyediakan berbagai kebutuhan kesehatan berupa obat – obatan, alat kesehatan, fasilitas *medical check-up* secara lengkap, serta menyediakan berbagai produk kecantikan mulai dari *suplemen* hingga beberapa jenis *skincare*. Apotek Century yang berdiri

sejak tahun 1971, telah memiliki lebih dari 280 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia.

Dalam era globalisasi yang serba modern memerlukan berbagai wawasan yang luas, ilmu pengetahuan, dan teknologi yang lebih canggih agar lebih mudah perusahaan dalam merespon sekaligus membantu konsumen yang saat ini membutuhkan informasi kesehatan yang secara akurat. Selain itu, dibutuhkan juga sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten yang mampu bersaing dalam bidang produksi, jasa, maupun dagang. Kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi persaingan dalam meningkatkan usaha terhadap kemajuan suatu perusahaan. Dengan menggunakan sistem manajemen yang baik, yang dimana sistem ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaannya melalui kinerja karyawannya. (Horngren, C. T., Bhimani, A., Datar, S. M., & Foster, G., 2002) menyatakan bahwa kunci sukses yang dapat mendorong perusahaan memiliki daya saing dalam kompetisi ditentukan oleh empat faktor yakni cost, quality, time, dan innovation. Sistem akuntansi manajemen muncul untuk mempertahankan kinerja perusahaan dalam perubahan lingkungan ekonomi yang membawa kecenderungan utama pada orientasi konsumen, penerapan Total Quality Management (TQM), waktu sebagai elemen kompetitif, kemajuan dalam teknologi informasi, kemajuan dalam lingkungan produksi, pertumbuhan industri jasa, dan persaingan global (Hansen, D. R., & Mowen, 2013).

(Dewi, 208M) memaparkan, kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak – pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban

suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Pada akhirnya, kinerja merupakan alat manajemen untuk menilai dan melihat perkembangan yang dicapai selama ini atau dalam jangka waktu tertentu. Kinerja manajerial sangat dibutuhkan dalam organisasi karena dengan kinerja manajerial yang maksimal diharapkan mampu membawa keberhasilan untuk perusahaan yang di pimpin. Sebagian besar keberhasilan perusahaan diukur dengan prestasi dan kinerja manajerialnya. Kinerja manajerial merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi, situasi, serta kondisi lingkungan yang dinamis dari sudut pandang manajemen untuk selalu mengikuti perubahan, apabila tidak dilakukan oleh pihak manajemen maka keputusan yang diambil serta tindakan organisasi tidak akan sesuai dengan tujuan organisasi. Hasilnya, Manajer dituntut untuk memanfaatkan kemampuan yang dimilikinya semaksimal mungkin agar perusahaan menjadi lebih unggul dalam bersaing dibanding perusahaan – perusahaan lainnya. (Gaspersz, V., 2001) mengatakan 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 modal.

Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah Total Quality Management (TQM). Total Quality Management juga merupakan kombinasi semua fungsi dari organisasi atau perusahaan ke dalam holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pemahaman dari pelayanan kepuasan pelanggan. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan

melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Penerapan Total Quality Management merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur – unsur tersebut secara berkesinambungan (Ismunawan, 2010). Perusahaan yang menerapkan Total Quality Management bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, tuntutan perubahan lingkungan, dan tuntutan perusahaan sendiri. Penerapan TQM yang efektif membawa pengaruh positif yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi. Organisasi yang dimana menggunakan penerapan Total Quality Management yang memfokuskan pada layanan jasa serta adanya keterlibatan tenaga kerja, diharapkan dapat mempengaruhi kinerja dari perusahaan atau organisasi tersebut.

Adanya perbaikan kualitas dari periode ke periode, dapat meningkatkan profitabilitas dan kepuasan konsumen. Hal ini memerlukan sistem manajemen kualitas yang terarah dan yang secara keseluruhan akan meningkatkan kinerja perusahaan. Diyakini bahwa untuk memenangkan persaingan, perusahaan perlu berfokus pada kualitas atau dengan penerapan Total Quality Management, (Dominggo, 1994) menyatakan sudah menjadi tuntutan bagi perusahaan agar dapat menghasilkan produk dan jasa yang memiliki kualitas tinggi untuk dapat bertahan hidup dalam persaingan bisnis yang ketat. Dengan demikian, untuk mencapai kinerja perusahaan yang maksimal, perusahaan perlu komitmen dan memiliki upaya yang terus menerus dalam hal pengembangan kualitas. Penerapan Total Quality Management yang teratur dan maksimal, akan meningkatkan kinerja manajerial, begitupun dengan sebaliknya. Manajer akan lebih termotivasi untuk

meningkatkan kinerja, jika pengukuran kinerja yang tinggi dalam bentuk informasi, yang berperan sebagai memberikan umpan balik untuk evaluasi dan pembelajaran di masa depan.

Selain Total Quality Management, faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah sistem penghargaan. Sistem penghargaan merupakan segala bentuk pengembalian baik finansial maupun non finansial yang diterima manajer karena jasa yang disumbangkan untuk perusahaan. Kompensasi dalam bentuk finansial yaitu karyawan dapat menerima gaji, upah, bonus, komisi, tunjangan, libur atau cuti tetapi dibayar, sedangkan dalam bentuk non finansial yaitu karyawan dapat menerima tugas yang menarik, tantangan tugas, tanggungjawab tugas, peluang, pengakuan, pencapaian tujuan, serta lingkungan pekerjaan yang menarik. Sistem penghargaan yang menarik perhatian manajer akan pentingnya reward dibandingkan yang lainnya, reward juga meningkatkan motivasi manajer terhadap ukuran kinerja, sehingga membantu manajer untuk mengalokasikan waktu dan usaha dari manajer (Dewi, 208M).

Motivasi peneliti dalam melakukan pengujian kembali terkait penelitian mengenai penerapan Total Quality Management (TQM) dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial karena ingin mengulas kembali hasil penelitian terdahulu dengan jenis objek populasi yang lebih beragam, sehingga peneliti mencoba untuk menguji kembali dengan objek yang berbeda. Latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk menguji penerapan Total Quality Mangement (TQM) dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Apakah penerapan Total Quality Management berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas kinerja manajerial perusahaan?
2. Apakah system penghargaan berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas kinerja manajerial perusahaan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Diambil dari rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap efektifitas kinerja manajerial dalam perusahaan.
2. Untuk menganalisis pengaruh sistem penghargaan yang diberikan manajer perusahaan untuk karyawan berpengaruh terhadap efektifitas manajerial perusahaan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dilihat dari tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:



## 1. Kontribusi Teoritis

### a) Mahasiswa Jurusan Akuntansi

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang ilmu akuntansi manajemen, sehingga dapat mengetahui pentingnya pemanfaatan Total Quality Management dan sistem penghargaan (reward) terhadap peningkatan kinerja manajerial pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

### b) Masyarakat

Sebagai sarana informasi tentang pentingnya pemanfaatan Total Quality Management dan sistem penghargaan (reward) terhadap peningkatan kinerja manajerial pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan juga wawasan dalam bidang akuntansi.

### c) Ilmu Akuntansi Manajemen

Menambah bahan literatur dan acuan penelitian pada bidang akuntansi manajemen, terutama yang ingin meneliti lebih lanjut tentang pentingnya pemanfaatan Total Quality Management dan sistem penghargaan (reward) terhadap peningkatan kinerja manajerial.

### d) Bagi Universitas

Sebagai referensi penelitian lain yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti, serta sebagai darma bakti UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS Surabaya pada umumnya, dan Prodi S1 Akuntansi pada khususnya.

### e) Peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pemanfaatan Total Quality Management dan sistem penghargaan (reward) terhadap peningkatan kinerja manajerial pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

## 2. Kontribusi Praktisi

### a) Staf Akuntansi Perusahaan Retail

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk para karyawan yang bekerja di staf divisi akuntansi agar termotivasi meningkatkan kinerja guna mencapai tujuan perusahaan.

### b) Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan tentang pentingnya penerapan Total Quality Management dan sistem akuntansi manajemen dimana dalam penelitian ini adalah sistem penghargaan sebagai salah satu alat strategi yang baik untuk pencapaian tujuan perusahaan

## 1.5 Sistematika Penelitian Skripsi

Metode yang digunakan dalam pengolahan data dibagi menjadi beberapa tahapan sehingga membentuk suatu kerangka yang sistematis. Adapun masing-masing tahapan tersebut adalah:

### 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan secara detail tentang latar belakang masalah, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penyusunan skripsi

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menjelaskan secara ringkas tentang penelitian – penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai rujukan penelitian, landasan teori yang terkait dengan rumusan masalah yang akan diteliti, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

## 3. METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data beserta teknik analisis data.

## 4. GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini dijelaskan gambaran subyek penelitian, analisis data yang terdiri analisis deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

## 5. PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang keseluruhan dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.