

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibatnya persaingan pun semakin tajam. Dunia bisnis sebagai salah satu bagiannya juga mengalami hal yang sama. Perusahaan yang dulu bersaing hanya pada tingkat lokal, regional atau nasional kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global.

Kondisi seperti tersebut di atas perlu diantisipasi lebih dini oleh perusahaan. Masyarakat akan semakin kritis memilih barang dan jasa yang diperlukan. Hal semacam ini menjadi acuan suatu perusahaan untuk lebih meningkatkan produktivitas dan mutu usahanya agar tujuan perusahaan yang telah dicanangkan dapat tercapai. Perusahaan yang ingin memiliki daya saing tinggi dalam skala global, maka perusahaan tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik, efektif dan efisien dalam menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas tinggi dan dengan harga yang bersaing.

Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis yaitu dampak terhadap biaya produksi dan terhadap kinerja keuangan. Dampak terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformansi (*conformance*) yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin. Dengan demikian

proses produksi yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk berkualitas yang bebas dari kerusakan. Hal itu berarti menghindarkan perusahaan pada pemborosan (*waste*) dan inefisiensi sehingga ongkos produksi per unit menjadi rendah. Dengan rendahnya ongkos produksi perunit akan membuat harga produk menjadi lebih kompetitif.

Dampak terhadap kinerja keuangan dapat terjadi melalui peningkatan pada penjualan atas produk berkualitas yang dibuat melalui suatu proses berkualitas. Hal ini akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan atas penggunaan produk tersebut karena setiap pelanggan akan memaksimalkan utilitasnya dalam mengkonsumsi produk maka produk-produk berkualitas tinggi pada tingkat harga yang kompetitif yang akan dipilih oleh pelanggan.

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, produktivitas, efisiensi dan efektivitas perlu dilakukan secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan, agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar maka seorang manajer perusahaan harus lebih bisa meningkatkan kinerja semua unsur yang terkait dalam perusahaan, dengan demikian semua kegiatan perusahaan yang telah direncanakan dapat tercapai. Semua unsur yang terkait dalam perusahaan tersebut akan menghasilkan suatu sistem kerja yang harmonis maka dengan keharmonisan tersebut tujuan perusahaan untuk mendapatkan laba akan tercapai sehingga menghasilkan kinerja keuangan yang baik. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan oleh perusahaan bisnis adalah *Total Quality Management* dimana dasar pemikirannya terletak pada konsep bahwa cara terbaik untuk meningkatkan daya saing dan unggul dalam

persaingan bisnis adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Kualitas yang terbaik dihasilkan dengan diperlukannya upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan dengan menerapkan *Total Quality Management* (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001 :10). *Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada konsumen, perbaikan proses atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi, dan keterlibatan total.

Pengukuran terhadap kualitas pada perusahaan manufaktur dapat dilakukan secara nyata, karena memproduksi barang yang berwujud. Kualitas tidak hanya diukur dari hasil produksi, tetapi lebih pada manajemen organisasi secara keseluruhan dalam proses produksi. ini adalah hakikat dari pengembangan Total Quality Management. Pencapaian kualitas produk yang tinggi dibutuhkan program peningkatan secara terus menerus sehingga harga dapat bersaing. Makin meningkatnya daya beli dan didukung makin dewasanya konsumen baik secara budaya maupun pengetahuannya, membuat permintaan mereka terhadap kualitas produk semakin meningkat (Lakhe and Moharthy,1995).

Penggunaan teknik TQM akan memperbaiki kinerja kualitas, karena dengan penerapan model manajemen TQM diharapkan perusahaan mampu menjaga komitmen terhadap kualitas di setiap aspek kegiatan perusahaan. Selain itu pemborosan-pemborosan yang sering terjadi selama proses produksi dapat dihilangkan, TQM juga telah diakui dapat membantu kepuasan konsumen dan karyawan dan produktivitas (Walner:1992).

*Total Quality Management (TQM)* dapat dipilih sebagai salah satu metode pengendalian mutu untuk memenuhi kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*) konsumen. TQM adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan melalui eliminasi pemborosan, meningkatkan kualitas, pengembangan keterampilan dan mengurangi biaya produksi. Dalam praktiknya salah satu tujuan dari TQM adalah memfokuskan terhadap pelanggan, sehingga menghitung besarnya TQM dapat diukur menggunakan rumus perspektif pelanggan yaitu dengan akuisisi pelanggan (*Customer Acquisition*) yaitu dimana pengukuran ini mengukur tingkat suatu bisnis dalam memperoleh pelanggan atau memenangkan bisnis baru. Sehingga nilai besarnya TQM dapat diketahui dengan rumus perspektif pelanggan tersebut. TQM sangat berpengaruh terhadap kinerja keuangan suatu perusahaan. Semakin meningkatnya TQM maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan karena TQM ini berfokus terhadap meningkatkan kualitas dan pelanggan dengan menekan pula biaya produksi agar harga jual dapat bersaing. Apabila kualitas semakin baik maka pelanggan akan meningkat dan hal itu akan meningkatkan penjualan sehingga meningkatkan laba pula yang akhirnya menggambarkan kinerja keuangan yang baik. Dalam akuntansi, laba merupakan ukuran kinerja perusahaan yang sudah sangat lazim digunakan. Penerapan TQM pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi (*organizational performance*) (Hasan & Kerr, 2003). Kinerja perusahaan memang dapat dinilai dari berbagai aspek, baik keuangan maupun non-keuangan. Beberapa ukuran kinerja perusahaan yang sudah biasa dan

umum digunakan adalah *productivity, efficiency, cost of quality, error or defects, lead time, return on assets, return on sales, return on equity, market share, customer satisfaction, employee satisfaction, dan employee turnover* (Hasan&kerr,2003). Semua prestasi non keuangan yang dicapai oleh suatu perusahaan akhirnya akan tercermin pada kinerja keuangannya. Dapat dikatakan bahwa kinerja keuangan merupakan puncak dari semua kinerja yang dapat dicapai oleh suatu perusahaan.

Pengaruh dari pelaksanaan TQM terhadap kinerja perusahaan baik keuangan dan non keuangan sudah banyak dibuktikan secara empiris, atau dengan kata lain telah ditemukan banyak bukti nyata di lapangan bahwa perusahaan penerapan atau pelaksanaan TQM secara konsisten dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan & Kerr (2003) perusahaan-perusahaan jasa yang terdiri dari perusahaan perbankan, perusahaan konstruksi, perusahaan komputer atau telekomunikasi, organisasi pemerintah, rumah sakit dan universitas menunjukkan bahwa pelaksanaan TQM dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Terziovski & Samson (1999) terhadap perusahaan manufaktur di Australia dan New Zealand menunjukkan bahwa pelaksanaan TQM dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian oleh Sun (2000) yang didukung oleh Norwegian Quality Association dan Rgaland Research Institite serta Montes et al (2003) juga menunjukkan hal yang sama.

Tujuan studi ini adalah menawarkan bukti empiris atas bentuk dan kekuatan dari hubungan *total quality management* dan kinerja keuangan pada unit bisnis manufaktur. Lima komponen *total quality manajemen* yaitu komitmen

kualitas, keterlibatan pegawai, fokus pelanggan, manajemen berbasis fakta, serta pengendalian dan monitoring proses berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut kita bisa memunculkan beberapa masalah di Indonesia terkait masalah-masalah *total quality management* yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan.

Pemilihan perusahaan manufaktur dikarenakan perusahaan manufaktur mempunyai rantai nilai yang panjang dan kompleks sehingga pengukuran variabel Total Quality Management akan lengkap. Digunakan kinerja keuangan karena ukuran keuangan menunjukkan akibat dari berbagai tindakan yang terjadi di luar keuangan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan menjadi topik pembahasan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Komitmen Kualitas memiliki pengaruh terhadap Kinerja Keuangan ?
2. Apakah Keterlibatan Pegawai memiliki pengaruh terhadap Kinerja Keuangan?
3. Apakah Fokus Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Kinerja Keuangan ?
4. Apakah Manajemen berbasis Fakta memiliki pengaruh terhadap Kinerja Keuangan ?
5. Apakah Pengendalian dan Monitoring Proses memiliki pengaruh terhadap Kinerja Keuangan ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini adalah menguji secara empiris :

1. Pengaruh Komitmen Kualitas terhadap Kinerja Keuangan.
2. Pengaruh Keterlibatan Pegawai terhadap Kinerja Keuangan.
3. Pengaruh Fokus Pelanggan terhadap Kinerja Keuangan.
4. Pengaruh Manajemen berbasis Fakta terhadap Kinerja Keuangan.
5. Pengaruh Pengendalian dan Monitoring Proses terhadap Kinerja Keuangan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

#### 1). Bagi Perusahaan

Dapat meningkatkan kualitas produk melalui penerapan Total Quality Management , dan dapat mendayagunakan sumber daya secara efektif.

#### 2). Bagi Peneliti

Dapat digunakan memperluas wawasan ilmiah, juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur akuntansi manajemen di Indonesia.

#### 3). Bagi STIE Perbanas

Dapat menambah referensi dan mendorong dilakukannya penelitian akuntansi manajemen khususnya tentang Total Quality Management pada masa yang akan datang.

#### **1.4. Sistematika Penulisan Skripsi**

##### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan skripsi.

##### **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan mengenai beberapa tentang Penelitian Terdahulu yang terkait dengan penelitian dalam skripsi ini . selain itu, juga membahas tentang Landasan Teori yang digunakan dalam penelitian, bentuk dari Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

##### **BAB III           METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel , populasi, sampel , data, dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

##### **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.