

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era perdagangan bebas (liberalisasi perdagangan) telah menuntut perusahaan untuk bersaing secara ketat dengan perusahaan-perusahaan diseluruh dunia. Perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif, antara lain dalam bidang teknologi, kualitas produk, kualitas personal, permodelan, harga, biaya yang efisien dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Persaingan usaha dimasing-masing industri pada era globalisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, memacu para pelaku bisnis memberikan perhatian penuh pada kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak pada dunia industri di dalam memenangkan kompetisi bisnis. Kualitas produk sebagai salah satu dari prioritas persaingan utama untuk mencapai keunggulan bersaing yang sustainable (Hill, 1997 dalam Maghviroh (2010)). Kegagalan kualitas produk beberapa perusahaan diakibatkan ketidakmampuan sistem pengendalian manajemen mereka untuk membimbing dan mengarahkan para pekerja produksi untuk memfokuskan usaha mereka pada pencapaian sasaran kualitas produk.

Fokus pada kualitas dapat dipakai oleh perusahaan untuk memasuki pasar baik regional, nasional maupun internasional serta memberikan perlindungan pada pelanggan.

Dalam meningkatkan daya saing produk maka perusahaan-perusahaan manufaktur di Indonesia pada umumnya berfokus pada pentingnya mutu atau kualitas. Dengan memfokuskan produk pada kualitas dapat dipakai oleh perusahaan untuk memasuki pasar dengan baik secara nasional, regional maupun internasional serta memberika perlindungan dan kepuasan pada pelanggan. Setiap produk yang akan di ekspor maupun yang beredar dipasar dalam negeri perlu diawasi kualitasnya dan dengan melihat kepuasan dari konsumen kita dapat menilai sebaik mana kualitas produk yang dihasilkan perusahaan tersebut. Adapun lembaga yang menangani mengenai kualitas mutu produk, yaitu ISO (International Organization for Standardization) menetapkan persyaratan - persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan - persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Namun, bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional, akan berkualitas baik (standar). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Quality Management Systems (ISO 9001) adalah merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek - praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Sangat bisa dibayangkan

jika elemen SPM yang diterapkan berhubungan dengan kualitas internal produk sangat tepat dan memenuhi kinerja kualitas yang diharapkan perusahaan dan pelanggan sebagai target pasar.

Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif terhadap biaya produksi dan kinerja keuangan. Terhadap biaya produksi terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformansi (conformance) yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang berarti menghindarkan perusahaan pada pemborosan (waste) dan inefisiensi sehingga ongkos produksi perunit menjadi rendah. Rendahnya ongkos produksi perunit akan membuat harga produk menjadi lebih kompetitif. Kualitas produk akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan atas penggunaan produk tersebut. Setiap pelanggan akan memaksimalkan utilitasnya dalam mengkonsumsi produk sehingga produk-produk berkualitas tinggi pada tingkat harga kompetitif yang akan dipilih oleh pelanggan. Berkaitan dengan kualitas produk maka akan berhubungan dengan sistem pengendalian manajemen dengan kualitas internal produk. Tiga komponen system pengendalian manajemen yaitu tingkat komunikasi sasaran kualitas, frekuensi umpan balik kualitas dan efektifitas insentif kualitas berpengaruh terhadap kualitas internal produk pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikasi ISO 9001 di Surabaya, Gresik dan Sidoarjo.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh Tingkat komunikasi sasaran kualitas terhadap kualitas internal produk pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikasi ISO 9001 di Surabaya, Gresik dan Sidoarjo?
2. Apakah terdapat pengaruh Frekuensi umpan balik kualitas terhadap kualitas internal produk pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikasi ISO 9001 di Surabaya, Gresik dan Sidoarjo?
3. Apakah terdapat pengaruh Efektifitas Insentif Kualitas terhadap kualitas internal produk pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikasi ISO 9001 di Surabaya, Gresik dan Sidoarjo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

Mengetahui pengaruh tiga komponen system pengendalian manajemen yaitu

1. Pengaruh Tingkat komunikasi sasaran kualitas terhadap kualitas internal produk pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikasi ISO 9001 di Surabaya, Gresik dan Sidoarjo.
2. Pengaruh Frekuensi umpan balik kualitas terhadap kualitas internal produk pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikasi ISO 9001 di Surabaya, Gresik dan Sidoarjo.

3. Pengaruh Efektifitas insentif kualitas terhadap kualitas internal produk pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikasi ISO 9001 di Surabaya, Gresik dan Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan studi perbandingan antara teori yang didapat dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan, pengaruh antara sistem pengendalian manajemen (SPM) terhadap peningkatan kinerja kualitas.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan manajemen perusahaan, terkait dengan pendesainan sistem pengendalian manajemen untuk mencapai kualitas internal produk.

##### 3. Bagi STIE Perbanas

Dapat mengetahui pada kenyataan teori dengan kegiatan di lapangan, apakah sudah digunakan dengan baik atau belum.

##### 4. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan bagi pembaca serta menambah wawasan. Juga digunakan sebagai tambahan informasi untuk peneliti selanjutnya, yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas dasar atau teori-teori yang akan digunakan didalam melakukan pembahasan yang telah dikemukakan.

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

Dalam bab ini menjelaskan prosedur penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, indentifikasi pembahasan, definisi operasional, teknik pengambilan sampel dan skala pengukuran.

### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

## BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan dan saran.