

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank mempunyai fungsi dan peranan penting dalam perekonomian nasional. Jika dilihat dari kondisi masyarakat sekarang, jarang sekali orang yang tidak mengenal dan tidak berhubungan dengan bank karena hampir semua orang berkaitan dengan lembaga keuangan. Bank merupakan suatu lembaga dimana kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, seperti tabungan, deposito, maupun giro, dan menyalurkan dana simpanan tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan, baik dalam bentuk kredit maupun bentuk-bentuk lainnya (Aang, 2011). Perkembangan selanjutnya kegiatan perbankan berkembang lagi menjadi tempat penitipan uang, yang kini di kenal dengan kegiatan simpanan (tabungan). Hingga akhirnya keberadaan bank sangat mempengaruhi perkembangan ekonomi masyarakat, hingga tingkat negara, dan bahkan sampai tingkat internasional.

PT. Bank Ekonomi Rahaja Tbk pertama kali berdiri pada tanggal 15 Mei 1989 dengan nama PT Bank Mitra Raharja, pada tahun yang sama di bulan September berubah nama menjadi PT Bank Ekonomi Raharja, dan dikenal sebagai bank ekonomi hingga saat ini (PT. Bank Ekonomi Raharja, 2013). Bank berhasil meraih beberapa penghargaan dalam industri keuangan dan perbankan sebagai

bentuk pengakuan atas upaya peningkatan berkesinambungan pada sisi bisnis dan operasional pada tahun 2013.

Bank Ekonomi Raharja mendapatkan predikat sebagai bank dengan nilai pertumbuhan terekspansif 2014. Bank Ekonomi (2014) mengatakan bahwa penghargaan tersebut di dapat karena kinerja Bank Ekonomi pada enam bulan pertama tahun 2014 berhasil mencatatkan pendapatan bunga bersih meningkat sebesar 7% menjadi Rp 583,1 miliar dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu. Bank Ekonomi tetap dapat mempertahankan pertumbuhan dalam penyaluran kredit dan pengumpulan dana pihak ketiga di tengah iklim usaha yang menantang, baik di tingkat global maupun di dalam negeri. Per 30 Juni 2014, simpanan dari nasabah pada tanggal 30 Juni 2014 meningkat sebesar Rp 876,7 miliar atau 4% menjadi Rp 24.2 triliun dibandingkan dengan posisi pada tanggal 31 Desember 2013. Kredit yang diberikan kepada nasabah pada tanggal 30 Juni 2014 meningkat sebesar Rp 254,5 miliar atau 1% menjadi Rp 19.8 triliun dibandingkan dengan posisi pada tanggal 31 Desember 2013. Pertumbuhan kredit yang diberikan dipengaruhi oleh melambatnya kondisi perekonomian Indonesia, yang sebagian dikarenakan adanya ketidakpastian sebelum penyelenggaraan pemilihan umum.

Upaya pengembangan Bank Ekonomi dilakukan dengan menganalisis TQM yang ada dalam Bank Ekonomi di Surabaya. Menurut Tjiptono dan Diana (2003:4) TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas dasar produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan dalam meningkatkan kualitas secara sistematis dengan menggunakan banyak dimensi dan telah diaplikasikan secara luas oleh banyak perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja seperti kualitas, produktivitas dan profitabilitas (Munizu 2010). Pentingnya TQM dalam organisasi menurut Banker et. al. (1993) dalam Mardiyah dan Listianingsih (2005) bahwa TQM meningkatkan keterlibatan organisasi dalam meningkatkan kualitas secara terus menerus.

Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan (Ismunawan, 2010:27). Berdasarkan TQM, tolak ukur keberhasilan usaha terletak pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterimanya. Untuk dapat diperoleh dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan bebas dan kompetitif, diperlukan suatu komitmen perusahaan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan, dimana mutu merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa. (Prawirosentono, 2007:3)

Menurut Tenner dan Detoro (1993:32) dalam Rovila dan Eko (2011), Fokus pada pelanggan yaitu fokus dalam konteks TQM adalah pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pekerja berikut atau departemen berikut yang terlibat dalam proses produksi. Sedangkan pelanggan eksternal adalah organisasi yang membeli dan menggunakan produk dari

perusahaan. Selain fokus pada pelanggan, kualitas juga berpengaruh pada peningkatan penjualan. Secara teoritis, kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Chase et al, 2005).

Perbaikan proses berkesinambungan dapat dijabarkan ke dalam enam kegiatan yang saling berkaitan satu sama lainnya (Tenner dan Detoro, 1993:32 dalam Rovila dan Eko, 2011), yaitu : menetapkan masalah, mengidentifikasi dan proses dokumentasi, mengukur kinerja, mengerti tentang berbagai masalah, mengembangkan dan tes ide-ide, dan evaluasi implementasi pemecahan masalah. Sedangkan keterlibatan terpadu merupakan semua upaya untuk mengoptimalkan semua kemampuan karyawan sehingga organisasi memperoleh keuntungan yang kompetitif.

Sistem penghargaan (*reward*) penting diterapkan di perusahaan agar memotivasi para karyawannya karena 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 (Narsa dan Yuniawati, 2003).

Maka berdasarkan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA BANK EKONOMI CABANG SURABAYA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris :

1. Apakah fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial?
2. Apakah komitmen pada kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial?
3. Apakah perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial?
4. Apakah keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial?
5. Apakah sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

2. Mengetahui komitmen pada kualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.
3. Mengetahui perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.
4. Mengetahui keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.
5. Mengetahui sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa Jurusan Akuntansi

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

2. Bagi Instansi atau Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan tentang pentingnya penerapan TQM dan sistem akuntansi manajemen dimana dalam penelitian ini adalah kinerja manajerial yang kompeten sebagai salah satu alat strategi yang baik untuk pencapaian tujuan perusahaan.

3. Bagi Peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pemanfaatan *Total Quality Management* terhadap pengukuran kinerja manajerial pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Pembahasan dalam skripsi ini akan disajikan dalam 3 (tiga) bab yang berurutan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan bagian yang berisi Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai penelitian analisis pengaruh penerapan Bab ini terdiri dari Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data, Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian dan Diakhiri Dengan Teknik Analisis Data.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang Gambaran Subjek Penelitian, Analisis Data, dan Pembahasan dari hasil data yang telah dianalisis oleh peneliti.

BAB V: Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan keterbatasan atas penelitian yang dilakukan serta saran penelitian selanjutnya.

