

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki perekonomian bebas serta industri yang global, semakin mempertajam tingkat persaingan. Perusahaan manufaktur sebagai perusahaan pembuat produk, menggunakan teknologi canggih guna meningkatkan mutu dari produknya. Perusahaan jasa dan perusahaan dagang juga meningkatkan kualitas pelayanan atas jasa dan penjualan barang guna memuaskan konsumen. Peningkatan kualitas tersebut diharapkan dapat digunakan untuk menghadapi persaingan.

Berkaitan dengan peningkatan kualitas, dari segi Akuntansi Manajemen terdapat suatu konsep yang sesuai jika diterapkan dalam suatu perusahaan yaitu *Total Quality Management* (TQM) dan *Just-In-Time* (JIT). Perusahaan manufaktur ternyata banyak yang telah menerapkan TQM dalam usaha pemanufakturan. TQM digunakan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen, karyawan dan produktivitas (Wollner, 1992 dalam Retno Kurnianingsih, 2000). Sama halnya dengan perusahaan manufaktur, ternyata banyak juga perusahaan jasa yang telah menerapkan praktek TQM untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen yaitu di bidang jasa perhotelan, khususnya bagi hotel-hotel berbintang 3, 4, dan 5 (Suprانتiningrum

dan Zulaikha, 2003). Selain itu juga diterapkan di bidang jasa komunikasi yaitu Telkom (I Made Narsa dan Rani Dwi Yuniawati, 2003).

Penerapan TQM didalam suatu perusahaan ternyata tidak selalu memberikan hasil yang baik. Hal tersebut telah dibuktikan oleh beberapa peneliti bidang akuntansi yang menemukan bahwa kinerja perusahaan yang rendah disebabkan oleh ketergantungan terhadap Sistem Akuntansi Manajemen perusahaan tersebut yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, pengukuran kinerja dan sistem penghargaan. Padahal efektivitas penerapan TQM memerlukan perubahan mendasar infrastruktur organisasional yang meliputi sistem alokasi wewenang, pembuatan keputusan, sistem pengukuran kinerja, sistem *reward* dan hukuman (Kaplan, 1990 dan Banker et.al, 1993 dalam Suprantiningrum dan Zulaikha, 2003). Tetapi ada beberapa peneliti yang menemukan bukti bahwa organisasi yang mempraktikkan TQM dapat mencapai kinerja tinggi serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada Sistem Akuntansi Manajemen secara universal selalu tepat untuk dapat diterapkan dalam seluruh organisasi, tergantung pada faktor-faktor kondisional organisasi (Aida Ainul Mardiyah dan Listianingsih, 2005)

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Suprantiningrum dan Zulaikha (2003). Suprantiningrum dan Zulaikha (2003) memfokuskan pada pemanufakturan TQM dengan komponen Sistem Akuntansi Manajemen yang digunakan adalah sistem pengukuran kinerja, dan sistem *reward* karyawan yang

diterapkan pada hotel berbintang 3, 4 dan 5 di Indonesia.. Penelitian lain yang mendukung antara lain penelitian Retno Kurnianingsih (2000) dimana pada penelitian tersebut, praktik pemanufakturan TQM menggunakan Sistem Akuntansi Manajemen yang meliputi sistem pengukuran kinerja dan sistem *reward* yang diberikan secara individual yang diterapkan pada perusahaan manufaktur di Indonesia.

Selain itu penelitian lain dilakukan oleh Aida Ainul Mardiyah dan Listianingsih (2005) yang juga meneliti praktik pemanufakturan TQM menggunakan Sistem Akuntansi Manajemen yang meliputi sistem pengukuran kinerja dan sistem *reward* yang diberikan secara individual. dan *profit center* yang diterapkan pada perusahaan manufaktur di Indonesia.

Penelitian sejenis lain yang adalah penelitian I Made Narsa dan Rani Dwi Yuniwati (2003) dimana pada penelitian tersebut praktek pemanufakturan TQM juga menggunakan komponen Sistem Akuntansi Manajemen yang meliputi sistem pengukuran kinerja dan sistem *reward* yang diterapkan pada PT Telkom Divisi Regional V Surabaya,

Pada beberapa penelitian sebelumnya praktik pemanufakturan TQM diterapkan di perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa, belum ada yang melakukan penelitian di perusahaan dagang. Hal tersebut menjadikan penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, karena dilakukan di perusahaan dagang. Penerapan TQM di perusahaan dagang diharapkan dapat meningkatkan kinerja

dari perusahaan tersebut dalam melakukan penjualan, sehingga dapat memuaskan konsumen dan produsen sebagai pemasok produk.

Pada penelitian Suprانتiningrum dan Zulaikha (2003) dan penelitian ini menggunakan variabel moderating dengan alasan variabel tersebut merupakan suatu variabel yang mempunyai efek kontingensi dari hubungan variabel independen dengan variabel dependen (Jogianto, 2004 dalam Aida Ainul Mardiyah dan Listianingsih, 2005). Pada penelitian ini yang menjadi variabel moderating adalah komponen Sistem Akuntansi Manajemen yang meliputi sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan atau sistem *reward*. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat ditentukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
2. Apakah TQM yang dimoderasi oleh sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial?
3. Apakah TQM yang dimoderasi oleh sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan bahwa penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk membuktikan pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating.
3. Untuk membuktikan pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial dengan sistem penghargaan sebagai variabel moderating.

D. Batasan Masalah

Pada penelitian ini diperlukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi hanya mengenai pengaruh yang ditimbulkan oleh TQM terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating.
2. Objek penelitian ini hanya dibatasi pada perusahaan dagang di Kota Madiun, dimana datanya diperoleh dari Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Pariwisata Kota Madiun tahun 1996 - 2006.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai suatu Sistem Akuntansi Manajemen yang dapat digunakan oleh perusahaan dagang untuk meningkatkan kualitas penjualan.

2. Bagi pihak lain.

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam melakukan penelitian yang sejenis.

3. Bagi penulis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hasil dari penerapan TQM dan pengaruhnya terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating.

F. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang terdiri dari sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan, *Total Quality Management*,

penerapan TQM di dalam perusahaan dagang, kinerja manajerial, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka penelitian.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini membahas desain penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis.

BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini membahas hasil pengujian kualitas data, normalitas data, uji asumsi klasik dan hasil pengujian hipotesis serta pembahasannya.

BAB V : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya.