

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Era perdagangan bebas di Indonesia yang ditandai dengan berlakunya Perjanjian Perdagangan Bebas ASEAN (*ASEAN Free Trade Agreement / AFTA*) pada tahun 2003 dan dilaksanakannya Perjanjian Perdagangan Bebas ASEAN – China (*ASEAN – China Free Trade Agreement / ACFTA*) pada tahun 2010 dan disusul dengan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) Perjanjian Perdagangan Bebas untuk kawasan Asia Tenggara. Sehingga hal ini mengakibatkan produk dari Negara lain di Asia Tenggara dapat membanjiri pasar di Indonesia.

Akibat persaingan yang semakin tajam di dunia bisnis, perusahaan yang dahulu bersaing hanya pada tingkat lokal, nasional maupun regional kini harus bersaing dengan perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Hal ini karena peningkatan arus penawaran produk barang dan jasa dengan harga yang lebih bersaing dari produk luar.

Perkembangan perdagangan dunia menuntut perusahaan-perusahaan yang sudah ada untuk tetap dapat bertahan agar dapat bersaing dengan perusahaan yang akan bermunculan dan tetap terus memperoleh keuntungan. Perkembangan yang terjadi di dunia saat ini mendorong perusahaan yang ada untuk memaksimalkan kinerja mereka dengan cara meningkatkan kualitas produk, pelayanan maupun strategi yang akan

digunakan oleh masing-masing perusahaan. Cara yang biasa digunakan oleh sebuah perusahaan dalam meningkatkan persaingan yaitu dengan menerapkan kualitas produk dan jasa sebagai strategi untuk mampu bersaing.

Total Quality Management (TQM) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. TQM adalah pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus terhadap proses, produk dan pelayanan suatu organisasi (Dadang, 2012). Atau *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha dengan cara mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono & Diana, 2001)

Dalam hal ini dapat dinilai bagaimana kinerja perusahaan dapat diukur dengan cara bagaimana kemampuan perusahaan tersebut dalam mengimplementasikan TQM kedalam perusahaan tersebut. Pengertian kinerja menurut Stoner dalam (Pasaribu, 2009) adalah “ukuran seberapa efektif dan efisien seorang manajer, seberapa baik dia menetapkan dan mencapai tujuan organisasi”. TQM merupakan cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan produk dan jasa berkualitas terbaik. Keberhasilan penerapan TQM akan berdampak pada penurunan biaya akibat turunya kerusakan atau

kegagalan produk dan kemampuan menghindari pemborosan biaya yang tidak bernilai bagi pelanggan.

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. (Tjiptono & Diana, 2001) menyatakan penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada akhirnya akan meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute. Rute pertama, perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasar semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi, kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga mengakibatkan laba yang diperoleh perusahaan semakin besar. Rute kedua, perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas, hal ini berdampak berkurangnya biaya operasional perusahaan, dengan demikian laba yang diperoleh perusahaan akan meningkat.

Bagian yang tidak kalah penting dalam menunjang kegiatan ini adalah sumber daya manusianya. meningkatkan dan mempertahankan semangat kerja untuk setiap individu tidaklah mudah, karena setiap individu yang bekerja pada suatu perusahaan mempunyai tujuan yang

berbeda yang kadang-kadang tidak sama dengan tujuan perusahaan (Meidiyana, Rutiyarningsih, & Immanuela, 2014). Sistem Akuntansi Manajemen memiliki tiga fungsi manajemen yaitu pengendalian, koordinasi, perencanaan (Wardani & Ja'far, 2009). Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk. (Maiga & Jacob, 2008) menyatakan bahwa sistem pengendalian akan mempengaruhi arah dan tingkat usaha yang ditunjukkan oleh individu ataupun kelompok. Dari sini diharapkan dengan adanya perubahan arah dan usaha atau kinerja individu ataupun kelompok ke arah yang lebih baik dapat mempengaruhi meningkatnya Kinerja Kualitas Produk. Fungsi pengendalian terdiri dari *goal* (sasaran), *feedback* (timbang balik) dan *incentive* (penghargaan).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian (Meidiyana, Rutiyarningsih, & Immanuela, 2014) “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Akuntansi Manajemen sebagai variabel moderating pada PT INKA (Persero) Madiun”. Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian sebelumnya dilakukan pada perusahaan manufaktur yang berada di kota Madiun sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengambil populasi pada perusahaan manufaktur yang berada di Yogyakarta dan Jawa Tengah. Penelitian sebelumnya menggunakan pemoderasinya adalah sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan dalam penelitian ini diambil pemoderasi sistem akuntansi manajemen yaitu : *goal*, *feedback*, dan *incentive* yang merujuk pada jurnal (Wardani dan Ja'far, 2009).

Dari penjelasan diatas peneliti membuat judul "PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL MELALUI SISTEM AKUNTANSI MANAJEMEN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI DIY - JATENG)" sebagai objek yang akan diteliti.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah TQM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja managerial pada perusahaan manufaktur di D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah?
2. Apakah TQM yang dimoderasi dengan *goal* (sasaran) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja managerial pada perusahaan manufaktur di D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah?
3. Apakah TQM yang dimoderasi dengan *feedback* (timbal balik) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja managerial pada perusahaan manufaktur di D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah?
4. Apakah TQM yang dimoderasi dengan *incentive* (pengakuan dan penghargaan) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja managerial pada perusahaan manufaktur di D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mendapatkan bukti secara empiris tentang :

1. Hubungan antara TQM dengan kinerja managerial pada perusahaan manufaktur di D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan.
2. Hubungan antara *goal* (sasaran) sebagai moderasi dengan TQM dan kinerja managerial pada perusahaan manufaktur di D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan.
3. Hubungan antara *feedback* (timbal balik) sebagai moderasi dengan TQM dan kinerja managerial pada perusahaan manufaktur di D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan.
4. Hubungan antara *incentive* (pengakuan dan penghargaan) sebagai moderasi dengan TQM dan kinerja managerial pada perusahaan manufaktur di D.I. Yogyakarta dan Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sistem akuntansi manajemen berpengaruh tidak langsung terhadap hubungan penerapan TQM terhadap kinerja manajerial. Hal ini dapat memberikan kontribusi teori, yaitu sistem akuntansi manajemen mampu mempengaruhi kinerja manajerial secara tidak langsung.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk perusahaan sendiri dan perusahaan yang sejenis bahwa dalam menerapkan Total Quality Management harus juga diimbangi dengan Sistem Akuntansi Manajemen yang telah dijalankan perusahaan agar dapat membantu terimplementasinya TQM dalam perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi dunia pendidikan, khususnya Perguruan Tinggi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang Sistem Akuntansi Manajemen, TQM, dan Kinerja Manajerial.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca serta dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen dalam hubungan penerapan TQM ke sebuah Perusahaan.