

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat menjadikan siapa saja pelaku bisnis dapat dengan mudah mengakses informasi bisnis tanpa dibatasi ruang dan waktu. Bagi konsumen, mereka dengan leluasa mendapatkan informasi pasar, memiliki banyak preferensi produk, dan bisa menentukan pilihan produk berkualitas sesuai yang mereka harapkan. Oleh karena itu tidak ada pilihan bagi perusahaan yang ingin bertahan dalam persaingan global selain harus bisa menghasilkan produk berkualitas yang bisa diterima konsumen.

Menurut Kotler (2003), kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil/kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Kualitas produk dapat menentukan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan harapan dari pelanggan itu sendiri terhadap kualitas produk yang dirasakannya. Kinerja kualitas produk yang terdiri dari kualitas internal dan kualitas eksternal. Keduanya merupakan sesuatu yang dapat didukung atau dipengaruhi sehingga baik buruknya kualitas internal dan kualitas eksternal tergantung pada variabel yang mempengaruhinya.

Manajemen Kualitas Proses memiliki unsur-unsur yang dapat mendorong Kinerja Kualitas Produk diantaranya yaitu pengidentifikasian komponen-komponen kritis pada proses dan pengembangan manufaktur.

Manajemen Kualitas Proses adalah serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas (Ahire dan Dreyfus, 2000 dalam Samrotun, 2006).

Beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh Manajemen Kualitas Proses terhadap Kinerja Kualitas Produk menunjukkan hasil yang berbeda (Wardani dan Ja'far, 2009). Menurut Maiga (2008) hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya keterlibatan Sistem Akuntansi Manajemen dalam hubungan antara kedua variabel. Pernyataan tersebut didasarkan pada pendekatan kontinjensi yang menyatakan bahwa tidak ada suatu sistem kontrol terbaik yang dapat diterapkan untuk semua organisasi dan penerapan sistem kontrol secara tepat harus memandang adanya keterlibatan variabel kontekstual dimana organisasi tersebut berada. Sistem Akuntansi Manajemen sebagai variabel kontekstual dinilai dapat mempengaruhi hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk. Jadi, dalam hubungan ketiga variabel tersebut Sistem Akuntansi Manajemen lebih tepat difungsikan sebagai variabel moderating. Apabila sistem tersebut *fit* maka Manajemen Kualitas Proses akan berpengaruh terhadap Kinerja Kualitas Produk.

Sistem Akuntansi Manajemen memiliki tiga fungsi manajemen yaitu pengendalian, koordinasi, perencanaan. Fungsi pengendalian (*operating control*) inilah yang akan diambil sebagai variabel moderating dalam hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk. Flamholtz (1996); Maiga dan Jacob (2005) dalam Salman dalam Gudono (2009) 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).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diajukan judul penelitian: “Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Hubungan Manajemen Kualitas Proses Dan Kinerja Kualitas Produk”. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Ja’far (2010). dengan menggunakan periode penelitian yang berbeda. Perbedaan lain Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan objek perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang ada di Provinsi Jawa Tengah, sedangkan dalam penelitian ini mengambil objek penelitian perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang ada di wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal?
2. Apakah *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal?
3. Apakah *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris:

1. Untuk mengetahui *goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.
2. Untuk mengetahui *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.
3. Untuk mengetahui *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan kualitas eksternal.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akuntansi manajemen mengenai pengaruh sistem akuntansi manajemen terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk.

2. Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada para praktisi penyelenggara perusahaan dalam memahami pengaruh sistem akuntansi manajemen terhadap hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk.