

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan liberalisasi perdagangan, menyebabkan lingkungan ekonomi yang dihadapi banyak perusahaan menuntut adanya pengembangan terhadap praktik-praktik bisnis yang inovatif dan relevan oleh perusahaan disetiap negara, khususnya diwilayah Asean dimana setiap perusahaan akan dihadapkan pada persaingan secara global. Tekanan persaingan global telah mengubah lingkungan ekonomi yang memaksa banyak perusahaan untuk mengubah secara dramatis cara perusahaan mengoperasikan usahanya. Setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan daya saing perusahaan secara berkesinambungan. Persaingan global ini juga memberikan banyak pilihan pada konsumen, dimana konsumen semakin sadar akan biaya dan sadar akan nilai dalam memilih produk atau jasa yang berkualitas. Kondisi yang seperti itu sangatlah penting bagi sebuah perusahaan untuk menciptakan ataupun mengembangkan suatu sistem yang memungkinkan meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh dalam rangka mencapai tujuan perusahaan serta membuat perusahaan tetap exis dalam persaingan global. Dalam melakukan pengendalian atas aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk

mempertahankan dan mengembangkan...

persaingan bisnis, perusahaan melakukan pengukuran atas setiap setiap aktivitas yang ada.

Total Quality Management (TQM) merupakan paradigma baru atau sistem yang dapat dikembangkan menjadi sebuah pendekatan dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Tjiptono, 2002). *Total Quality Management (TQM)* juga merupakan falsafah *holistie* yang dibangun berdasarkan kualitas, *teamwork* produktivitas, pengertian, dan kepuasan pelanggan (Ishikawa, 1993 dalam Narsa, 2003). Dari beberapa anggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai sebuah strategi bisnis dan berorientasi pada kepuasan konsumen dengan melibatkan seluruh anggota dalam suatu organisasi.

Selain penerapan TQM, perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku pekerja dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan pekerja. Sistem akuntansi manajemen yang dapat digunakan dalam pembahasan ini adalah sistem pengukuran kinerja dan sistem kompensasi. Sistem kompensasi merupakan apa yang diterima oleh para karyawan pekerja sebagai ganti dari kontribusi yang diberikan karyawan kepada organisasi (Simamora, 2001 dalam Narsa, 2003).

Sistem kompensasi yang diberikan oleh organisasi sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi karyawan untuk tetap bersama organisasi atau keluar organisasi untuk mencari pekerjaan lain pada organisasi yang berbeda. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka kecendrungan perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai dari karyawan yaitu memaksimalkan dalam produktivitas kerja.

Di Indonesia, penelitian mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, dan sistem kompensasi juga telah dilakukan. Beberapa penelitian mengenai hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja manajerial sudah dilakukan. Banker dan Schroeder (1993) dalam Cahyo (2005) menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) lebih menekankan karyawan dalam memecahkan masalah, *teamwork*, dan membangkit pendekatan inovatif untuk perbaikan produksi secara terus menerus.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu alat yang dapat digunakan dalam mencapai tujuan perusahaan, karena dengan pengukuran kinerja akan membantu manajemen perusahaan untuk memastikan bahwa sumber-sumber input sudah dipakai secara efektif dan efisien dalam usaha mencapai tujuan perusahaan, sistem pengukuran kinerja juga dapat digunakan dalam menilai keberhasilan perusahaan sebagai dasar untuk menyusun sistem kompensasi dalam perusahaan. Pengukuran kinerja juga merupakan salah satu alat kontrol perusahaan yang bertujuan untuk memotivasi karyawan dalam

mencapai apa yang dikehendaki oleh perusahaan. Pengukuran kinerja juga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi usaha perbaikan ataupun peningkatan kinerja manajerial. Dalam penelitian Kurnianingsih (2001) yang meneliti tentang Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem kompensasi terhadap Keefektifan Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada perusahaan manufaktur. Dalam penelitiannya tersebut Kurnianingsih berhasil membuktikan bahwa sistem pengukuran kinerja dan sistem kompensasi memperkuat hubungan *moderating* terhadap hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja manajerial. Chenhall (1997) dalam Kurnianingsih (2001) memberikan bukti yang menyatakan bahwa pengukuran kinerja memberikan umpan balik dalam bentuk pengendalian strategis yang mendorong para manajer untuk mengevaluasi dan menguji kembali bagaimana komplemen-komplemen dalam program TQM meningkatkan probabilitas yang memadai.

Adapun untuk sistem kompensasi yang merupakan salah satu strategi manajemen untuk menciptakan keselarasan kerja antar staf dengan pimpinan perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan. Menurut Handoko (1997) dalam Kurnianingsih (2001) menyatakan menyatakan program kompensasi sangat penting untuk mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh karena kompensasi dapat meningkatkan dan menurunkan prestasi kerja, kepuasan kerja maupun motivasi karyawan, apabila karyawan merasa bahwa kompensasi yang mereka terima tidak memadai. Pendesainan sistem kompensasi merupakan salah satu metode

yang paling penting untuk mengurangi dan memperkuat perilaku dan juga dalam penerapan TQM. Sim dan Killough (1998) dalam Kurnianingsih (2001) menyatakan bahwa kinerja yang tinggi dapat dicapai jika praktik TQM digunakan bersama dengan program kinerja yang digunakan sebagai dasar pemberian insentif (*performance-contingent incentive plans*). Ichniowski *et.al.* (1997) dalam Kurnianingsih (2001) menyatakan bahwa kinerja yang tinggi pada dasarnya tergantung pada program pemberian insentif jika dihubungkan dengan pekerjaan yang mendukung, meliputi penilaian kerja, informasi yang merata, dan keamanan kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat penelitian dan uraian mengenai *Total Quality Management* (TQM) menjadi menarik bagi penulis karena ada faktor-faktor kondisional yang kemungkinan dapat mengubah bentuk pengaruh antara variabel-variabel yang dijadikan model dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis mencoba melakukan penelitian pada perusahaan-perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas yang bergerak diberbagai bidang operasional perusahaan. Alasan inilah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), SISTEM PENGUKURAN KINERJA, DAN SISTEM KOMPENSASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang dapat dirumuskan berkenaan dengan objek penelitian ini adalah:

1. Apakah *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial ?
2. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial ?
3. Apakah Sistem Pengukuran Kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial ?
4. Apakah Sistem Kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk memberikan bukti empiris tentang *Total Quality Management* (TQM), sistem pengukuran kinerja, dan sistem kompensasi serta pengaruhnya terhadap kinerja manajerial.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan atau Organisasi

Yaitu untuk menambah informasi atau referensi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja manajerial untuk

mengembangkan perusahaan secara berkesinambungan melalui praktik penerapan *Total Quality Management* (TQM).

2. Bagi Peneliti

Yaitu diantaranya untuk mengaktualisasikan ilmu pengetahuan ekonomi khususnya dibangku kuliah dan pengetahuan ekonomi yang didapat secara umum.

3. Bagi Kalangan Akademisi

Yaitu untuk menambah keanekaragaman referensi atau informasi atas kejadian atau fenomena dalam lingkungan ekonomi dan organisasi yang bermanfaat dalam melakukan penelitian ruang lingkup akuntansi manajemen selanjutnya sehingga menjadi lebih baik.