

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan yang sangat pesat di bidang teknologi informasi telah memacu terjadinya proses globalisasi, yaitu proses dimana antar individu, antar kelompok, dan antar negara saling berinteraksi, bergabung, terkait dan mempengaruhi satu sama lainnya yang melintas batas negara. Globalisasi menimbulkan pergeseran kekuasaan dalam persaingan bisnis. Era globalisasi juga memicu terbentuknya sebuah lingkungan bisnis yang sangat kompetitif dengan lingkungan persaingan yang semakin tajam dan bersifat global yang menuntut perusahaan untuk meningkatkan mutu serta keunggulan daya saing yang dipengaruhi oleh dua faktor penting yaitu mutu yang tinggi dan biaya yang rendah. Dalam hal ini perusahaan-perusahaan manufaktur berusaha melakukan perbaikan terus menerus menggunakan teknik-teknik *Total Quality Manajement* (TQM).

Total Quality Manajement (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono dan Anastasia, 2003: 4). TQM adalah perpaduan semua fungsi dari suatu perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Nasution 2005: 28). Penerapan TQM pada suatu teknologi informasi dapat memberikan keuntungan dan manfaat bagi fungsi manajemen secara terpadu di

dalam organisasi maupun unit sistem informasi itu sendiri serta merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pembentukan sistem-sistem internal perusahaan.

Teknologi informasi merupakan salah satu unit organisasi dalam perusahaan yang memegang peran penting sebagai alat komunikasi yang konsisten bagi unit-unit organisasi lainnya pada perusahaan. Teknologi informasi dilihat dari kata penyusunnya adalah teknologi dan informasi. Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya (Davis,1999: 28).

Selain penerapan TQM dan teknologi informasi sebagai faktor pendukung, perusahaan juga perlu menerapkan sistem akuntansi manajemen. Dalam menerapkan sistem akuntansi manajemen terdapat beberapa elemen pelaksanaan yaitu, sistem pengukuran kinerja, *profit center*, dan sistem penghargaan sebagai mekanisme untuk mengetahui seberapa besar tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran dan tujuan suatu perusahaan. Menurut Kim dan Larry (1998) sistem pengukuran kinerja adalah frekuensi pengukuran kinerja pada karyawan dalam unit organisasi yang dipimpin mengenai kualitas dalam aktivitas operasional perusahaan. Sistem pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan atau program kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan suatu misi dan visi perusahaan.

Selain sistem pengukuran kinerja perusahaan juga memberikan suatu penghargaan (*reward*) yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan (Simamora, 2002). Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para karyawan untuk tetap bersama organisasi. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja. Pemberian penghargaan (*reward*) dalam suatu mekanisme untuk memotivasi para karyawan perusahaan dalam memberikan perilaku positif terhadap kinerja karyawan.

Dalam memperbaiki produksi, keputusan manajemen, dan kemampuan perusahaan dapat meningkatkan adanya *profit center*. *Profit center* merupakan pusat pertanggungjawaban yang prestasi manajernya diukur dari laba yang diperoleh dalam suatu periode tertentu (Fauzi, 1994). *Profit center* dapat berbentuk divisi apabila kegiatan-kegiatan fungsional dilaksanakan oleh unit-unit kerja dalam lingkup satu organisasi. Dalam pengertian ini didapat hubungan antara tingkatan kinerja karyawan dengan adanya *profit center* sebagai upaya untuk mencapai atau memenuhi anggaran labanya melalui sistem TQM. Dalam penerapan TQM, manajer mempunyai kendali yang lebih terhadap kualitas barang yang diproduksi, demikian pula kualitas barang yang tinggi memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan penjualan (Shih, 2001). Jika penjualan digunakan sebagai isyarat kualitas produk dan pelayanan pelanggan, maka hal tersebut dapat digunakan untuk

memotivasi karyawan dalam menghasilkan kinerja yang lebih baik, dimana kinerja karyawan dapat dievaluasi atas *profit*.

Beberapa penelitian mengenai hubungan antara TQM dengan kinerja karyawan sudah dilakukan oleh Munizu (2010) menyatakan bahwa beberapa pakar kualitas mendefinisikan kualitas dengan beragam interpretasi. Juran (1993) dalam Munizu (2010), mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai ‘kesesuaian untuk digunakan. Definisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi. Secara faktual, kualitas adalah konsep yang cukup sulit untuk dipahami dan disepakati. Dewasa ini kata kualitas mempunyai beragam interpretasi, tidak dapat didefinisikan secara tunggal, dan sangat tergantung pada konteksnya.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai adanya pengaruh teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja, *profit center* dan sistem penghargaan antara TQM dengan kinerja karyawan pada perusahaan PT Madura Guano Industri agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. PT Madura Guano Industri sebagai tempat dilaksanakannya penelitian ini diawal berdirinya merupakan salah satu perusahaan yang cukup besar, seiring berjalannya waktu perusahaan ini seolah mengalami kemunduran. Hal ini dibuktikan dengan adanya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) oleh pihak perusahaan dengan karyawannya. Salah satu indikasi terjadinya PHK disebabkan oleh rendahnya kinerja perusahaan, dan fenomena terjadinya PHK dibidang akuntansi adalah rendahnya kinerja perusahaan yang disebabkan oleh ketergantungannya terhadap sistem

akuntansi manajemen perusahaan tersebut yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat yaitu, teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja, *profit center*, dan sistem penghargaan. Karena adanya kesamaan fenomena inilah dirasa tepat bagi peneliti untuk melakukan penelitian di PT Madura Guano Industri. Fenomena lainnya yang terjadi di PT Madura Guano Industri yang membuat penelitian ini semakin tepat untuk dilakukan di sana adalah sikap yang diambil manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Teknologi informasi yang kurang baik yang digunakan di perusahaan mengakibatkan kurang lancarnya kelangsungan pekerjaan antar divisi, seperti halnya pada divisi produksi, divisi pengemasan, sampai pada distribusi. Pada PT Madura Guano Industri kinerja tiap karyawan diukur melalui adanya perhitungan absensi, pencapaian, dan penilaian dari sesama karyawan. Pada PT Madura Guano Industri mengaitkan kinerja karyawan dengan laba yang diperoleh tiap tahunnya, inilah yang dimaksud dengan istilah *profit center*. Apabila profit atau laba yang diperoleh menurun dari periode sebelumnya, maka menunjukkan adanya penurunan kinerja oleh karyawan, sehingga perlu dilakukan adanya pembenahan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Munizu (2010), Mudjiati (2008) dan Parwanto (2007), penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Manajement (TQM)*, teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja, *profit center* dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur. Hasil penelitian yang didapat yaitu ada pengaruh antara *Total*

Quality Manajement (TQM), teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja, *profit center* dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut tentunya dengan beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen, pada penelitian Munizu (2010) menggunakan variabel *Total Quality Manajement (TQM)*, penelitian Mudjiati (2008) menggunakan variabel Teknologi Informasi, dan penelitian Safitri (2011) menggunakan variabel *Total Quality Manajement (TQM)*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan (*Reward*).

Penelitian ini menggabungkan variabel-variabel pada penelitian sebelumnya, serta penambahan satu variabel yaitu *profit center*. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih bervariasi karena melihat dari dua sisi, yaitu pengaruh TQM, teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja, *profit center* dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

4. Apakah *profit center* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah TQM, teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja, *profit center* dan sistem penghargaan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah TQM berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui apakah sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui apakah *profit center* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui apakah sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk mengetahui apakah TQM, teknologi informasi, sistem pengukuran kinerja, *profit center* dan sistem penghargaan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.4. Manfaat penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak perusahaan PT Madura Guano Industri

Diharapkan dapat memperoleh masukan-masukan yang bermanfaat untuk kepentingan kinerja karyawan dan masukan yang berguna bagi perusahaan untuk perbaikan sistem kinerja perusahaan dalam meningkatkan kinerja.

2. Bagi Akademis

Dapat dijadikan pengembangan ilmu akuntansi manajemen, pengembangan referensi dan telaah tentang keterkaitan antara sistem akuntansi manajemen terhadap TQM dan kinerja manajerial di suatu perusahaan manufaktur.

3. Bagi Peneliti lain

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk dilakukan penelitian lebih jauh mengenai variabel-variabel yang dapat digunakan sebagai pemodernisasi hubungan antara TQM dan kinerja manajerial atau dapat direplikasi pada kasus yang sama dengan objek penelitian yang berbeda.