

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada awal tahun 2016, MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) sudah mulai diberlakukan. MEA ialah bentuk integrasi ekonomi ASEAN yang artinya semua negara-negara yang berada dikawasan Asia Tenggara (ASEAN) menerapkan sistem perdagangan bebas. Indonesia dan seluruh negara-negara ASEAN (9 negara lainnya) telah menyetujui perjanjian MEA tersebut atau yang dalam bahasa Inggrisnya adalah *ASEAN Economy Community* atau AEC. Kesepakatan pemberlakuan MEA ini sudah pasti akan menuntut tiap perusahaan maupun perorangan dalam hal ini pegawai untuk terus meningkatkan kualitas produk maupun kemampuan kinerja masing-masing individu.

Perusahaan manufaktur internasional pun bebas masuk ke Indonesia dan mampu bersaing untuk merebut pasar lokal di Indonesia. Perusahaan yang dulunya hanya bersaing di skala lokal, regional maupun nasional kini harus pula bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh penjuru dunia yang berskala internasional. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global. Hal ini seharusnya dapat dipikirkan oleh perusahaan manufaktur di Indonesia agar mereka dapat bersaing di pasar global dunia dan *Go International*.

*Total Quality Management (TQM)* merupakan salah satu sistem yang banyak diterapkan dan diadopsi oleh perusahaan-perusahaan manufaktur dalam

menghadapi persaingan global. TQM ialah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk yang berfokus kepada perbaikan kualitas secara berkesimbangan atau terus menerus sehingga dapat memberikan manfaat kepada perusahaan. Terdapat sepuluh elemen-elemen pendukung yang harus diperhatikan perusahaan, yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan latihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan pekerja. Penggunaan TQM yang baik dapat memperbaiki kinerja kualitas, karena dengan penerapan model manajemen TQM diharapkan perusahaan mampu menjaga komitmen terhadap kualitas di setiap aspek kegiatan perusahaan (Rovila dan Eko Aprianto, 2011).

Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat yang dapat meningkatkan laba serta daya saing suatu perusahaan. Dengan adanya perbaikan kualitas secara terus menerus maka perusahaan dapat meningkatkan laba melalui perbaikan posisi persaingan pasar yang mengarah pada meningkatnya penghasilan yang diperoleh, dan meningkatkan output yang bebas dari kerusakan dan komplain pelanggan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang dan akan berdampak pada peningkatan pertumbuhan penjualan dan profitabilitas (*return on sales*) dikarenakan laba yang diperoleh akan meningkat.

Saat ini penerapan fokus pelanggan oleh perusahaan sangat diperlukan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Strategi

meningkatkan pelayanan tidak akan berhasil apabila kegiatan tersebut tidak diukur. Hal ini sesuai dengan standar ISO 9001 yang isinya, perusahaan harus melakukan survei *customer service satisfaction* secara periodik, minimal satu tahun sekali yang dilakukan oleh pihak independen. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur kesehatan suatu perusahaan. Karena terdapat korelasi yang sangat kuat antara tingginya tingkat kepuasan pelanggan dan tingginya tingkat loyalitas mereka, yang nantinya dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan (Rangkuti, 2013;1). Pada akhirnya penerapan fokus pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan akan berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan, hal ini diteliti oleh Kuswidyarini (2013).

Kualitas yang ditampilkan oleh perusahaan selalu mengarah pada harga, produk dan waktu. Dengan meningkatnya kepekaan konsumen tersebut terhadap kualitas produk serta meningkatnya jumlah produk dan jasa, maka daya saing dan daya tahan suatu perusahaan tidak lagi ditentukan oleh rendahnya biaya yang dikorbankan tetapi juga ditentukan oleh nilai tambah produk melalui peningkatan dan komitmen kualitas dengan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh perusahaan. Penerapan kualitas yang baik dapat menarik minat para konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Sehingga pendapatan perusahaan akan meningkat, yang nantinya juga akan berdampak pada meningkatnya kinerja keuangan, karena tujuan dari semua perusahaan pada umumnya adalah untuk meningkatkan kinerja keuangan. Jadi kualitas merupakan faktor penting dalam memenangkan pangsa pasar dan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan di era globalisasi saat ini, hal ini pernah diteliti oleh Malamansyah, dkk (2014).

Setiap produk yang dihasilkan suatu organisasi selalu melalui tahapan atau proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan, oleh karena itu sistem yang ada dan dipakai perlu terus diperbaiki agar selalu mendukung upaya pencapaian kualitas terbaik. Perbaikan secara berkesinambungan harus diterapkan di setiap unit manufaktur yang ada dalam tujuan bisa menghasilkan produk yang berkualitas dan bisa memuaskan pelanggan yang nantinya berdampak pada tingginya tingkat penjualan dan berpengaruh pada kinerja keuangan perusahaan, hal ini diteliti oleh Almansour (2012).

Peningkatan kinerja keuangan dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya dari peningkatan *profitabilitas* dan peningkatan penjualan (*sales growth*). Peningkatan kinerja keuangan dapat tercapai apabila perusahaan tersebut dapat bertindak efektif dan efisien. Tujuan studi ini adalah menawarkan bukti empiris atas bentuk dan kekuatan dari hubungan komponen *Total Quality Management* dan kinerja keuangan pada unit bisnis manufaktur. Tiga komponen *Total Quality Management* yang diambil dalam studi ini yaitu fokus pelanggan, komitmen kualitas, dan orientasi perbaikan berkelanjutan berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut kita bisa memunculkan beberapa masalah di Indonesia terkait masalah-masalah *Total Quality Management* yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan. Pemilihan perusahaan manufaktur dikarenakan perusahaan manufaktur mempunyai rantai nilai yang panjang dan kompleks sehingga pengukuran ketiga variabel *Total Quality Management* yang dipakai akan bisa dipertanggungjawabkan hasilnya. Digunakan kinerja keuangan karena ukuran

keuangan menunjukkan akibat dari berbagai tindakan yang terjadi di luar keuangan. Dengan adanya permasalahan tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian: **“Pengaruh Fokus Pelanggan, Komitmen Kualitas, dan Orientasi Perbaikan Berkelanjutan terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan menjadi topik pembahasan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fokus pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan ?
2. Apakah komitmen kualitas berpengaruh terhadap kinerja keuangan ?
3. Apakah orientasi perbaikan berkelanjutan berpengaruh terhadap kinerja keuangan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris :

1. Pengaruh Fokus Pelanggan terhadap Kinerja Keuangan.
2. Pengaruh Komitmen Kualitas terhadap Kinerja Keuangan
3. Pengaruh Orientasi Perbaikan Berkelanjutan terhadap Kinerja Keuangan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

### 1. Bagi Perusahaan

Dapat meningkatkan kualitas produk melalui penerapan Total Quality Management, dan dapat mendayagunakan sumber daya secara efektif yang nantinya bisa meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.

### 2. Bagi Peneliti

Dapat digunakan untuk memperluas wawasan ilmiah, juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur akuntansi manajemen di Indonesia.

### 3. Bagi Universitas Muhammadiyah Gresik

Dapat menambah referensi dan mendorong dilakukannya penelitian akuntansi manajemen khususnya tentang *Total Quality Management* pada masa yang akan datang.

## **1.5 Kontribusi penelitian**

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nur Azlina, Kamaliah, dan Dinanda Sulaiman. (2013), melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Financial” (Study Pada Perusahaan Jasa di Kota Pekanbaru Provinsi Riau). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terdapat pada variabel independen yang dipakai, yaitu menggunakan fokus pelanggan, komitmen kualitas, dan orientasi perbaikan berkelanjutan. Pada subyek penelitian, karena pada penelitian terdahulu dilakukan di perusahaan jasa di Kota Pekanbaru Provinsi Riau, sedangkan penelitian saat ini dilakukan pada beberapa perusahaan manufaktur yang ada di Kota Gresik Provinsi Jawa Timur.