

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Masyarakat Ekonomi ASEAN atau biasa disingkat MEA mulai diterapkan oleh pemerintah negara-negara ASEAN, termasuk Indonesia, mulai Januari 2016. Tujuan dari dibentuknya MEA adalah untuk meningkatkan perekonomian di wilayah ASEAN secara merata. Kemudian diharapkan negara-negara anggota ASEAN dapat berkompetisi dan bisa menggiring ASEAN masuk ke dalam pasar terbesar di dunia.

Seiring dengan munculnya fenomena tersebut, persaingan bisnis antar perusahaan semakin meningkat. Hal ini menuntut perusahaan untuk menerapkan praktek pengelolaan operasi perusahaan yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu, perusahaan harus menciptakan *value* bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan yang berkualitas sehingga perusahaan juga memperoleh *value* (Kumentas, 2013). Dengan adanya tuntutan tersebut mengharuskan perusahaan untuk berorientasi pada fungsi pelayanan yang semakin efektif dan efisien. Setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kemampuannya, baik dalam bidang operasional maupun dalam bidang manajerial (Sigilipu, 2013).

Namun, diluar fenomena tersebut kinerja manajerial yang baik tetap menjadi kunci utama dari keberhasilan suatu perusahaan. Untuk dapat

meningkatkan kinerja tersebut, maka manajemen perlu memiliki kemampuan untuk melihat dan menggunakan peluang, mengidentifikasi permasalahan, dan menyeleksi serta mengimplementasikan proses adaptasi dengan tepat (Widarso, 2007). Kinerja manajerial dikatakan efektif apabila perusahaan mampu mencapai hasil akhir yang diinginkan. Kemudian kinerja manajerial dikatakan efisien apabila pencapaian hasil akhir tersebut dapat diraih tanpa membuang-buang (memboroskan) material, waktu, atau energi. Agar dapat mencapai kinerja manajerial yang efektif dan efisien dibutuhkan penerapan dari beberapa komponen akuntansi manajemen yaitu *Total Quality Management* (TQM), *reward system* dan informasi akuntansi manajemen. Dengan hal ini perusahaan memiliki peluang besar untuk bersaing dengan para kompetitor.

Kerugian yang dialami oleh PT Krakatau Steel, Tbk merupakan salah satu contoh yang terjadi bila perusahaan tidak dapat meningkatkan keunggulan kompetitif sehingga tidak mampu bersaing dengan para kompetitor. Pada tahun 2017 perusahaan ini mencatat rugi bersih sebesar 1,17 triliun (liputan6.com, 2018). Kerugian ini disebabkan menurunnya harga rata-rata baja yang disebabkan melimpahnya pasokan baja di pasar global akibat *over production* (finance.detik.com, 2016). Pada awal tahun 2018 PT Krakatau Steel, Tbk mencetak kenaikan pendapatan, namun belum mampu lepas dari kerugian. Rugi PT Krakatau Steel, Tbk tercatat turun sebesar 52,39% yang disebabkan beberapa hal diantaranya, meningkatnya pendapatan dan efisiensi biaya yang dilakukan perseroan (investasi.kontan.co.id, 2018).

Dengan itu kita mengetahui bahwa efisiensi biaya menjadi strategi bagi kenaikan pendapatan yang berhasil diraih oleh PT Krakatau Steel, Tbk. Untuk menciptakan efisiensi biaya tersebut, dapat diterapkan satu teknis akuntansi manajerial yaitu *Total Quality Management* (TQM). Dengan mengimplementasikan TQM, seluruh divisi pada perusahaan akan saling bekerja sama secara maksimum sehingga produk atau jasa yang dihasilkan memiliki kualitas yang lebih baik dan secara bersamaan memaksimalkan *output* yang bebas dari kerusakan. Hal ini menurunkan biaya operasi perusahaan dan meningkatkan efisiensi biaya (Shoffiani, 2013).

Perusahaan publik asal Jepang yaitu PT Astra Honda Motor, merupakan salah satu perusahaan yang telah menerapkan TQM di Indonesia mulai tahun 1983 (Juniazhar, 2016). Pengoperasian sistem ini ditujukan untuk mendorong kualitas produk dan diharapkan produk cacat Honda berada pada tingkat yang dapat didefinisikan. TQM jelas memberikan kontribusi signifikan bagi PT Astra Honda Motor ditunjukkan dengan penghargaan medali emas "*Indonesian Best Brand Award*" tahun 2017 dan penghargaan "*TOP Brand*" tahun 2018 yang berhasil diraih PT Astra Honda Motor (astra-honda.com, 2018).

Keberhasilan kinerja manajerial tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan tanpa dukungan kinerja para karyawan. Perusahaan membutuhkan sebuah sistem yang digunakan untuk memotivasi karyawan agar mencapai tujuan perusahaan dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. *Reward system* merupakan bagian dari sistem akuntansi manajemen yang dapat mendukung keberhasilan kinerja manajerial pada suatu perusahaan karena

dengan di terapkannya *reward system* di dalam perusahaan maka para karyawan akan semakin terpacu untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka apabila mereka dijanjikan penghargaan baik berupa fisik maupun non fisik yang sebanding atas hasil kinerjanya (Mintje, 2013).

Salah satu contoh perusahaan yang telah menerapkan *reward system* adalah PT Pelabuhan Indonesia. Alasan mengapa PT Pelabuhan Indonesia menerapkan *reward system* adalah untuk meningkatkan daya saing setiap karyawan. Kendala yang dihadapi PT Pelabuhan Indonesia selama penerapan sistem ini yaitu kesulitan dalam memilih karyawan-karyawan yang layak mendapat *reward* karena penetapan pemberian *reward* yang tidak bijak dapat menimbulkan permasalahan antara lain karyawan merasa tidak dihargai dan *skeptical*. Maka, PT Pelabuhan Indonesia menerapkan kriteria-kriteria yang harus dicapai karyawan agar dapat meraih *reward* tersebut. *Reward system* ini membantu meningkatkan semangat kerja, keefektifan dan kedisiplinan karyawan (pens.ac.id, 2013).

Pada era digitalisasi seperti sekarang, ketersediaan informasi semakin melimpah namun manajer membutuhkan informasi yang tepat dan akurat sebagai acuan untuk mengambil keputusan guna mengoptimalkan kinerja perusahaan. Dalam bidang akuntansi informasi bisa didapatkan dari laporan keuangan yang mengandung informasi akuntansi keuangan dan informasi akuntansi manajemen (Suryani, 2013). Manajemen akan sangat terbantu dengan penggunaan informasi akuntansi yang baik dan akan membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan yang efektif. Sehingga

meminimalisir ketidakpastian dan mengurangi resiko dalam memilih alternatif (Suryani, 2013).

Terdapat berbagai karakteristik umum mengenai karakteristik informasi yang dikemukakan oleh para ahli. Diantaranya adalah menurut Mc. Leod (2009) menyebut informasi bermanfaat jika informasi tersebut bersifat *Accuracy, Timely, Relevant, dan Complete*. Karakteristik informasi yang dikemukakan oleh Mc. Leod yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai faktor pembentuk variabel informasi akuntansi manajemen yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Alasan dipilihnya karakteristik ini karena karakteristik informasi berkualitas yang paling umum diketahui yaitu akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap.

Terkait dengan kualitas informasi yang baik sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan, ada satu contoh fenomena yang terjadi pada *Bakrie Group*. Permasalahan dimulai dari dicatatnya triliunan rupiah dana deposito pada laporan keuangan kuartal pertama *Bakrie Group* sekitar Rp 6,8 triliun pada *Bank Capital Indonesia*. Padahal total dana nasabah pada bank swasta ini hanya berjumlah Rp 2,3 triliun, maka mustahil bagi *Bakrie Group* memiliki dana deposito sebesar itu (bisnis.tempo.co, 2010). Minimnya ketersediaan informasi yang diberikan *Bakrie Group* kepada investor meningkatkan perspektif negatif yang kemudian membuat saham-saham *Bakrie Group* tertekan. Lima dari tujuh saham *Bakrie Group* kemudian rontok, sisanya stagnan (investasi.kontan.co.id, 2010).

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM), *Reward System*, dan informasi akuntansi manajemen merupakan komponen-komponen dari akuntansi manajemen yang dapat mewujudkan kinerja manajerial yang optimal. Dengan pengimplikasian sistem TQM, perusahaan akan mengedepankan kualitas dalam berbagai hal dimulai dari produk, pelayanan, maupun manajemen perusahaan. Untuk menerapkan TQM secara memadai dibutuhkan sebuah sistem yang dapat membangun kinerja manajemen dan karyawan yang terdapat pada perusahaan itu sendiri yaitu melalui penerapan *reward system*. Kemudian sebuah manajemen memerlukan sumber informasi yang dapat dijadikan acuan untuk menetapkan *reward* apa saja yang akan diberikan kepada karyawan sesuai dengan kinerja yang telah mereka raih.

Beberapa penelitian mengenai kinerja manajerial telah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti. Penelitian yang telah dilakukan oleh Jevon Dauhan (2013), Raisa Shoffiani (2013), Andrea Venty Meidiyana (2014), Feliana Sulijaya (2015) dan Zul Azmi (2015) menunjukkan hasil signifikan antara pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Cynthia N. (2013) dan Nastiti Mintje (2013) menunjukkan hasil tidak signifikan antara pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial. Kemudian *reward system* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dibuktikan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Raisa Shoffiani (2013) dan Nastiti Mintje (2013). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Cynthia N. (2013) dan Zul Azmi (2015) yang memiliki hasil

tidak signifikan antara pengaruh *reward system* terhadap kinerja manajerial. Selanjutnya, penelitian mengenai informasi akuntansi manajemen dan pengaruhnya terhadap kinerja manajerial memiliki hasil signifikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Indah Suryani (2013) dan Adnan Hakim (2016). Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Steffi Sigilipu (2013) yang menyatakan bahwa informasi akuntansi manajemen tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan paparan latar belakang dan masih adanya ketidak konsistenan dari hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor apa saja yang memengaruhi kinerja manajerial. Kemudian banyaknya pendapat para ahli yang mengemukakan mengenai karakteristik informasi menjadikan tema ini pun menarik untuk diteliti. Dengan ini peneliti akan membuat penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, *Reward System*, *Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial*”.**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Manajerial?

2. Apakah *Reward System* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Manajerial?
3. Apakah Informasi Akuntansi Manajemen (*Accuracy, Timely, Relevant, Dan Complete*) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Manajerial?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial.
2. Mengetahui pengaruh *Reward System* terhadap Kinerja Manajerial.
3. Mengetahui pengaruh Informasi Akuntansi Manajemen (*Accuracy, Timely, Relevant, dan Complete*) terhadap Kinerja Manajerial.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis sebagai berikut:

1. Menambah bahan literatur dan acuan penelitian pada bidang akuntansi manajemen. Terutama yang ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM), *reward system*, informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial.

2. Pembuktian atas kesenjangan yang terdapat pada hasil penelitian-penelitian terdahulu mengenai *Total Quality Management (TQM)*, *Reward System*, Informasi Akuntansi Manajemen dan pengaruhnya terhadap Kinerja Manajerial.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis bagi para pelaku di dunia bisnis sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada pihak perusahaan tentang pentingnya penerapan TQM sebagai salah satu solusi untuk pencapaian tujuan perusahaan.
2. Memberikan evaluasi kepada pihak perusahaan tentang komponen-komponen akuntansi manajemen yang mendukung keberhasilan kinerja manajerial.