



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia menghadapi tantangan untuk dapat menjadi bangsa yang baik dibidang ekonomi. Persaingan bersifat global menuntut semua pihak memaksimalkan nilai perusahaan dan meningkatkan mutu pelayanan mereka guna menarik sebanyak mungkin pelanggan. Bukan hanya perusahaan manufaktur, tetapi juga perusahaan jasa lainnya perlu melakukan peningkatan kualitas dan melakukan perbaikan yang terus menerus, khususnya Perbankan yang merupakan salah satu sektor usaha yang mendukung berkembang dan berhasilnya perekonomian suatu negara. *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu pendekatan yang paling populer dalam rangka perbaikan terus menerus. Bagi suatu perusahaan jasa, terutama bank kualitas layanan merupakan tuntutan agar dapat bertahan hidup dalam persaingan. Kualitas layanan yang tinggi sesuai dengan harapan pelanggannya tidak akan terwujud tanpa adanya kualitas dalam diri manajemen itu sendiri.

Seperti halnya produk dan jasa yang dihasilkan, kualitas manajemen juga diharapkan memiliki komitmen untuk selalu memperbaiki kualitas serta kesadaran betapa pentingnya arti kepuasan konsumen yang secara langsung dapat memperbaiki kinerja perusahaan. Selain penerapan *Total Quality Management* (TQM) perusahaan juga perlu menerapkan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai mekanisme untuk memotivasi dan

mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan perusahaan dan karyawan.

Total Quality Management (TQM) yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, pengertian dan kepuasan pelanggan Nasution dalam andrea (2014). *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan dengan melibatkan semua level karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan (secara terus-menerus). Singkatnya, Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial perusahaan sudah banyak dibuktikan secara empiris atau dengan kata lain telah banyak dibuktikan dilapangan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dapat meningkatkan kinerja perusahaan Andrea, dkk (2014).

Sistem pengukuran kinerja pada bank dapat diukur misalnya dari harga yang bersaing, kualitas layanan yang prima, layanan yang efisien dan tepat waktu, produktivitas karyawan, berkurangnya keluhan nasabah dan survei kepuasan nasabah. Sistem pengukuran kinerja proses dimana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program, investasi, dan akuisisi yang dilakukan. Menurut Junaedi (2012) Sistem Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses. Artinya, setiap kegiatan perusahaan harus dapat diukur dan dinyatakan



keterkaitannya dengan pencapaian arah perusahaan dimasa yang akan datang yang dinyatakan dalam misi dan visi perusahaan.

Sedangkan sistem penghargaan merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka pada perusahaan. Menurut Kurnianingsih dan Indriantoro (2012) sistem penghargaan adalah pemberian kompensasi kepada para manajer yang terdiri atas pembayaran tetap saja dan pembayaran tetap ditambah variabel yang jumlahnya ditentukan berdasarkan kinerja manajerial. Mulyadi dan Setyawan dalam Hikmah Hasanah (2013) sistem penghargaan merupakan salah satu alat pengendali penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memotivasi personelnya agar mencapai tujuan perusahaan (bukan tujuan personel secara individu) dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan (bukan perilaku yang disukai oleh personel secara pribadi). Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan sangat mempengaruhi produktivitas para karyawan untuk tetap bersama perusahaan atau mencari pekerjaan lainnya.

Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawannya maka perusahaan tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai yaitu maksimalisasi dalam produktivitas kerja, sehingga berpengaruh positif pada kinerja manajerial perusahaan tersebut. *Total Quality Management* (TQM) harus diikuti pula dengan penerapan komplemen-komplemen dari sistem akuntansi manajemen. Komplemen sistem akuntansi manajemen tersebut adalah sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan. Sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan merupakan alat pengendalian penting yang digunakan oleh



Hak Cipta Dihindangi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

organisasi untuk memotivasi karyawan agar mencapai tujuan organisasi dengan perilaku sesuai dengan yang diharapkan organisasi.

Simamora (2012) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Hal ini berarti bahwa performance adalah sebuah tindakan yang dapat dilihat, diamati serta dimungkinkan untuk mencapai hal-hal yang diharapkan (tujuan). Kinerja juga dapat dikatakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya yang diperoleh selama periode waktu tertentu.

Ada beberapa penelitian dilakukan mengenai pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial. Yaitu dilakukan oleh Afif (2015), *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating Pada PT. PLN Di Pekanbaru*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh *Total Quality Management* (TQM) memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan sistem pengukuran kinerja dan sitem penghargaan sebagai variabel moderating tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian yang dilakukan oleh Hikmah Hasanah (2013), *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwan *Total Quality Management* (TQM) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sementara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

itu, dari hasil analisis regresi moderasi menunjukkan dua hipotesis yang tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, yaitu: Interaksi *Total Quality Management* (TQM) dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, Interaksi *Total Quality Management* (TQM) dan sistem penghargaan (*reward*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian ini melanjutkan penelitian yang dilakukan oleh Hikmah Hasanah (2013), Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada tahun dan objek penelitian. Pada penelitian terdahulu oleh Hikmah Hasanah dilakukan pada tahun 2013 pada Staf Akuntansi Perusahaan jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang . Alasan yang menyebabkan peneliti memilih objek penelitian pada Perbankan di Tembilahan dikarenakan Perbankan di Tembilahan merupakan salah satu sektor usaha yang mendukung berkembang dan berhasilnya perekonomian suatu negara.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PERBANKAN DI TEMBILAHAN.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

1. Apakah *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan ?
2. Apakah interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan ?
3. Apakah interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan ?
4. Apakah *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendapat bukti empiris pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan.
2. Untuk mengetahui dan mendapat bukti empiris sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating dalam pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan. .
3. Untuk mengetahui dan mendapat bukti empiris sistem penghargaan sebagai variabel moderating dalam pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan. .



4. Untuk mengetahui dan mendapat bukti empiris *Total Quality Management* (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating secara simultan berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada Perbankan di Tembilahan.

1.3.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat peneliti adalah sebagai berikut :

1.3.2.1. Manfaat Teoritis

a. *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus-menerus, yang melibatkan seluruh elemen dan karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen.

b. Kinerja Manajerial

Kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial, antara lain: perencanaan, investasi, koordinasi, pengaturan staf, negosiasi, dan lain-lain.

c. Sistem Pengukuran Kinerja

Sistem Pengukuran Kinerja merupakan kemampuan bagi perusahaan untuk mengukur seberapa baik kinerja karyawan dan manajer yang memenuhi standart sekarang serta meningkat setiap waktunya. Selain untuk mengevaluasi karyawan, sistem pengukuran kinerja juga dapat untuk mengembangkan dan memotivasi para karyawan

d. Sistem Penghargaan



Sistem penghargaan merupakan segala bentuk pengembalian yang diterima karyawan maupun manajer karena jasa yang telah disumbangkan kepada perusahaan.

1.3.2.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberi masukan atau pemikiran bagi atasan perusahaan bahwa *Total Quality Management* (TQM) mempengaruhi kinerja manajerial.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai sarana informasi tentang pentingnya pemanfaatan *Total Quality Management* (TQM), pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap peningkatan kinerja manajerial pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan juga wawasan dalam bidang akuntansi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dijadikan perbandingan untuk untuk peneliti dengan masalah yang sama.

1.4 Sistematika Penulisan

Secara umum pembahasan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, dan bab akan terdiri dari beberapa sub bab. Kemudian anatara bab yang satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan. Maka sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:



BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan yang mencakup tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam telaah pustaka ini akan dikemukakan teori-teori yang berkaitan dengan *Total Quality Management (TQM)* dan kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sitem penghargaan sebagai variabel moderating.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini merupakan pembahasan yang merupakan hasil dari penelitian, yang terdiri dari analissi-analisis tentang pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja dan sitem penghargaan sebagai variabel moderating.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini akan disemukakan tentang kesimpulan dan saran- saran.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.