

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin cepat dan canggih terus berkembang dan berdampak pada hampir semua sistem kehidupan umat manusia di muka bumi, (Ibrahim, 2000) dalam (Supriyanto dan Rohmad, 2002). Perguruan Tinggi sebagai organisasi merupakan salah satu sistem juga tidak dapat menghindari dampak dari kemajuan tersebut. Akibatnya, setiap Perguruan Tinggi dituntut untuk dapat mengantisipasi berbagai perubahan yang terjadi dan memenuhi kapasitas manajemen. Tuntutan tersebut memunculkan persaingan yang berat pada institusi pendidikan.

Munculnya persaingan tersebut mengubah cara institusi pendidikan dalam menjalankan organisasi mereka. Kondisi persaingan yang dihadapi semakin sengit, sehingga bila mereka tidak sanggup bersaing, maka peluang untuk organisasi tersebut mengalami *sustainability* tipis. Cara untuk menghadapi persaingan adalah dengan menghasilkan suatu produk, barang, atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik dapat diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Perusahaan harus bekerja bersama-sama secara optimal untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

Perusahaan selain diharuskan untuk bertahan agar dapat bersaing, perusahaan juga harus menggunakan sebuah sistem yang baik yang didasari oleh ilmu yang tepat. Sistem tersebut dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Sistem akuntansi manajemen yang dapat digunakan adalah *Total quality management* (TQM). TQM hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan totalitas mutu untuk memuaskan para pelanggan sekaligus para pemilik sumber dayanya, (Muslikun, Sitawati, dan Sutono, 2016).

TQM termasuk dalam kategori akuntansi manajemen, (CPA Ireland, 2018). Keterlibatan akuntansi manajemen penting dalam proses implementasi TQM agar mereka dapat memenuhi kewajiban mereka dalam menyediakan

informasi manajemen. Proses pengukuran itu sendiri mungkin otomatis atau diambil oleh orang pada bagian produksi atau pemasaran, tetapi banyak perusahaan membutuhkan peran akuntansi manajemen untuk mengkonsolidasikan informasi tersebut ke dalam laporan manajemen. Akuntansi manajemen berusaha untuk mengekspresikan ukuran kualitas ini dalam bentuk kuantitatif untuk membuatnya lebih mudah dipahami dan tidak bias. Contoh implikasinya adalah jika ditemukan pengukuran kualitas rendah, misal pengiriman lambat atau tingkat kepuasan yang rendah, dampak kepada laba dapat dengan cepat ditentukan. TQM secara potensial juga berkepentingan besar sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi di bidang layanan. Dengan berfokus pada fungsi akuntansi manajemen, menyusun proses melalui kualitas dimana metode perbaikan dapat menyoroti area terjadinya masalah dan memfasilitasi solusi mereka, (*Advanced Management Accounting, Board of Studies the Institute of Chartered Accountants of India, 2018*).

TQM adalah sebuah pendekatan manajemen yang telah banyak digunakan oleh pengusaha dunia dalam beberapa dekade terakhir yang terbukti mampu untuk meningkatkan kualitas, produktivitas dan profitabilitas (Krawjeski and Ritzman, 2006) dalam (Munizu, 2010). TQM adalah salah satu bentuk praktek terbaik dalam perusahaan yang menekankan paradigm kualitas secara menyeluruh dalam perusahaan (Munizu, 2010). Sejak tahun 1980-an TQM telah mendapat perhatian besar dari para manajer, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja suatu usaha. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa manajemen yang relevan untuk organisasi adalah TQM. TQM merupakan suatu pendekatan manajemen yang memfokuskan pada aspek kualitas dengan cara menciptakan budaya kualitas, mengutamakan kepuasan pelanggan, memperbaiki proses secara berkelanjutan, dan melibatkan setiap anggota dalam rangka menghadapi persaingan global dan eksistensi organisasi pendidikan di masa mendatang.

Hal yang paling ditegaskan dalam TQM adalah mengenai kualitas yang mencakup produksi, pelayanan, dan karyawan perusahaan tersebut, (Pratama dan Maghfiroh, 2016). Dalam melaksanakan TQM, perusahaan melakukan segala aspek kegiatan dan perbaikan terus menerus yang berfokus pada pelanggan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. *Total quality approach* hanya dapat

dicapai dengan memperhatikan sepuluh karakteristik TQM yakni; fokus kepada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Sallis (2005) menyebutkan bahwa sektor edukasi juga menyadari keperluan TQM, dan berusaha untuk menyampaikan hal tersebut kepada siswa. Beberapa hasil dari TQM yang dapat ditemukan dalam institusi pendidikan adalah, mentor yang berkualitas, nilai moral yang tinggi, nilai ujian yang bagus, kepemimpinan yang kuat, kurikulum yang seimbang dan menantang.

Kinerja merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari pada karyawan dan manajemen. Hal tersebut diperlukan untuk melihat hal apa saja yang mempengaruhi, diperlukan suatu sistem penyaluran yang tepat untuk ditetapkan setiap perusahaan sehingga bermanfaat untuk menilai kinerja karyawan berdasarkan prosi yang tepat, (Prabowo, 2012) dalam (Pratama dan Maghfiroh, 2016). Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi individu tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama jangka waktu tertentu, (Sari, Surackman, dan Ratnawati, 2018).

Menurut Zehir dan Esin, (2009) dalam Munizu, (2010), pengukuran kinerja bisnis dapat dilakukan melalui dua dimensi yakni kinerja inovasi dan kinerja karyawan. Kinerja inovasi dapat diukur melalui inovasi produk dibandingkan dengan pesaing di pasar, jumlah produk yang dipasarkan lima tahun terakhir dan kecepatan dalam pengenalan produk atau jasa baru di pasar, (Munizu, 2010). Sedangkan kinerja karyawan dapat diukur melalui tingkat kepuasan karyawan, tingkat kehadiran dan moral karyawan.

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik dan benar di suatu organisasi atau perusahaan, keterlibatan seluruh karyawan diperlukan. TQM adalah filosofi keseluruhan perusahaan, yang berarti semua pihak harus mengimplikasikan pendekatan ini dan memikirkan serta mempertimbangkannya agar dapat berfungsi

dengan baik, (O’Riordan, CPA Ireland, 2018). Agar tujuan organisasi dapat tercapai, sistem di dalam perusahaan tersebut harus diadopsi oleh semua bagian operasional dari penjualan dan pemasaran ke bagian produksi dan layanan administrasi. Sebagai contoh, tidak ada gunanya jika bagian produksi memproduksi produk yang bermutu tetapi bagian penjualan dan pemasaran berkualitas buruk sehingga membuat pelanggan enggan untuk membeli produk tersebut.

Ekonomi kreatif adalah sebuah konsep di era ekonomi baru yang mengintensifkan informasi dan kreativitas dengan mengandalkan ide dan pengetahuan dari sumber daya manusia sebagai faktor produksi yang utama. Deputi Akses Permodalan Bekraf, Fadjar Hutomo menyatakan bahwa bisnis kuliner memberikan kontribusi terbesar untuk sektor ekonomi kreatif. Bekraf menggelar FSI 2018 sebagai upaya mendukung perkembangan ekosistem kuliner Indonesia, mengingat sub sektor kuliner yang berkontribusi terbesar pada PDB ekonomi kreatif sebesar 41.6%. Perkembangan teknologi di Indonesia pun turut mendapatkan peran dalam peningkatan peminat bidang kuliner. Aplikasi seperti GoFood dan sebagainya memberikan kemudahan kepada para peminatnya sehingga mempermudah hubungan antara konsumen dan bisnis kuliner di Indonesia dan mempertingkat persentase peminat.

Data dari Parama Indonesia, lembaga yang membantu perusahaan start-up berkembang, menyatakan sektor kuliner Indonesia tumbuh rata-rata tujuh hingga 14 persen per tahun dalam lima tahun terakhir, (Amaliyah dan Sunarti, 2018). Data tersebut menunjukkan bahwa trend culinary di Indonesia menunjukkan peluang yang cukup menjanjikan. Hal ini tentu disebabkan oleh kebutuhan dan gaya hidup masyarakat yang telah berubah. Perilaku tersebut tentunya berdampak kepada bisnis kuliner, dan agar bisnis kuliner dapat terus melanjutkan usahanya maka diperlukan ahli-ahli dibidangnya, dalam hal ini koki yang handal. Dari sini dapat disimpulkan bahwa institusi pendidikan di Indonesia saat ini termasuk golongan bisnis yang prospektif untuk dilakukan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang mayoritas meneliti pada perusahaan yang *profit-oriented*, penelitian ini diadakan pada organisasi nirlaba yakni institusi pendidikan kuliner. Surabaya tentunya mempunyai sebuah institusi

pendidikan kuliner yang dikenal dengan nama *Ottimmo Internasional MasterGourmet Academy*. Sebuah institusi pendidikan yang ingin memiliki keunggulan didahului oleh *quality assurance* yang baik. *Quality assurance* yang kini dilakukan oleh Ottimmo belum dilakukan dengan maksimal sehingga tidak ada dasar konsep kualitas yang kuat. Dengan hadirnya peran TQM diharapkan dapat membantu proses dan praktek *quality assurance* di Ottimmo sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Penelitian Praktik TQM dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh (Munizu, 2010) menunjukkan hasil bahwa semua praktik implementasi TQM mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian Matuan, (2014) hanya menggunakan tiga variabel untuk merepresentasikan TQM yakni fokus kepada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, dan keterlibatan total, dan hanya keterlibatan total yang mempunyai hubungan kepada kinerja karyawan. Penelitian Pratama dan Maghfiroh (2016) menggunakan sepuluh variabel untuk merepresentasikan TQM tetapi hanya terdapat enam variabel yang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yakni, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penelitian Sari, Surachman dan Ratnawati (2018) menunjukkan hasil bahwa meningkatkan praktik TQM akan menyebabkan kenaikan pada kinerja karyawan serta kepuasan kerja mereka.

Berdasarkan latar belakang inilah, maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait TQM dan kinerja karyawan di *Ottimmo Internasional MasterGourmet Academy* Surabaya, melalui bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada *Ottimmo International MasterGourmet Academy*)”**.

1.2 Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas maka diperlukan adanya batasan masalah. Penelitian ini akan fokus kepada pengaruh *total quality management* terhadap kinerja karyawan pada *ottimmo international mastergourmet academy*. TQM hanya fokus kepada variabel

fokus kepada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan proses secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Kinerja karyawan hanya fokus kepada kompetensi, peluang, standar, alat dan sarana, motif, serta ketepatan waktu.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Apakah penerapan fokus kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah penerapan obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah penerapan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah penerapan komitmen jangka panjang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah penerapan kerjasama tim berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah penerapan perbaikan proses secara berkesinambungan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah penerapan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
8. Apakah penerapan kebebasan yang terkendali berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
9. Apakah penerapan kesatuan tujuan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
10. Apakah penerapan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai hal-hal berikut:

1. Pengaruh penerapan fokus kepada pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
2. Pengaruh penerapan obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
3. Pengaruh penerapan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
4. Pengaruh penerapan komitmen jangka panjang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
5. Pengaruh penerapan kerjasama tim berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
6. Pengaruh penerapan perbaikan proses secara berkesinambungan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
7. Pengaruh penerapan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
8. Pengaruh penerapan kebebasan yang terkendali berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
9. Pengaruh penerapan kesatuan tujuan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
10. Pengaruh penerapan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Kontribusi Teoritis
 - a. Ilmu Akuntansi Manajemen
Menambah bahan literatur dan acuan penelitian pada bidang akuntansi manajemen, terutama yang ingin meneliti lebih lanjut tentang

pentingnya pemanfaatan *total quality management* (TQM) terhadap peningkatan kinerja karyawan.

b. Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pemanfaatan *total quality management* (TQM) terhadap peningkatan kinerja karyawan pada suatu instansi atau perusahaan serta dapat menerapkan di dunia pekerjaan.

2. Kontribusi Empiris

a. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak organisasi tentang pentingnya penerapan *total quality management* (TQM) terhadap kinerja karyawan.

b. Manajer Institusi Pendidikan

Diharapkan manajer perusahaan dapat membuat keputusan manajerial dengan dasar ilmu TQM sehingga keputusan yang dibuat dapat berkualitas baik.

c. Karyawan Institusi Pendidikan

Diharapkan karyawan perusahaan dapat melakukan pekerjaan mereka masing-masing dengan dasar kualitas yang baik, sehingga *output* produk atau jasa yang dihasilkan berkualitas baik.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dari penelitian ini terbagi menjadi lima bagian yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi penjelasan mengenai latar belakang diadakannya penelitian ini, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang teori total quality management (TQM), fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, serta kinerja karyawan, beberapa penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, serta bagan alur berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti seperti objek penelitian, cara mengumpulkan data, jenis data, sumber data, dan metode analisa apa yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum perusahaan, analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, serta uji hipotesis dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi teoritis dan empiris, rekomendasi teoritis dan empiris.