

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Lingkungan bisnis saat ini merupakan lingkungan bisnis yang sedang mengalami perubahan dari era industrial menuju era informasi dan komunikasi. Hal ini dipicu oleh beberapa faktor salah satunya adalah faktor perkembangan teknologi baik dari sisi teknologi transportasi maupun teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, para pelaku bisnis harus bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Peralnya, perkembangan teknologi yang semakin meningkat ini akan sejalan dengan perubahan selera konsumen yang nantinya akan menjadi tantangan atau peluang bagi perusahaan.

Pada era globalisasi perusahaan jasa dan manufaktur dihadapkan pada lingkungan bisnis yang menantang dan semakin kompetitif (Dilber, 2005 dalam Elvirawati, 2013). Lingkungan bisnis yang kompetitif menjadikan perusahaan melakukan strategi kompetisi dalam melayani konsumen seperti menciptakan produk yang berbeda dan unik serta berkualitas. Berbagai penawaran akan diberikan perusahaan agar dapat menyesuaikan diri sedekat mungkin dengan kompetisi pasar yang sedang dihadapi (Porter, 1999 dalam Jumaili dan Gudono, 2009). Banyaknya penawaran tersebut akan membuat konsumen menjadi selektif dalam memilih barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, perusahaan menyadari bahwa mereka harus mempunyai kinerja yang baik dalam menyediakan produk atau jasa yang berkualitas tinggi agar menjadi lebih unggul

dalam bersaing dengan kompetitornya. Hal ini tentu saja disebabkan karena kualitas merupakan salah satu aspek yang paling diharapkan oleh konsumen pada semua layanan produk (Gorji, 2011 dalam Elvirawati, 2013).

Bagi Indonesia sekarang ini, terselenggaranya MEA 2016 memberikan dampak yang cukup besar baik tantangan yang bersifat internal maupun eksternal. Dampak tersebut tidak hanya terjadi pada komoditi atau jasa atau produk industri skala besar tetapi juga terjadi untuk komoditi atau jasa atau produk industri skala kecil dan menengah. Seperti yang kita ketahui, industri kecil dan menengah di Indonesia merupakan perekonomian yang cukup dominan dari sekelompok usaha yang dimiliki masyarakat Indonesia, maka dapat dikatakan bahwa pencapaian target kesuksesan MEA 2016 akan dipengaruhi oleh kesiapan dari industri itu sendiri baik industri kecil, menengah maupun besar. Pasalnya, industri-industri inilah yang akan mendukung ekonomi Indonesia secara signifikan. Pemerintah Indonesia tidak dapat hanya bergantung pada industri besar lagi seperti industri minyak untuk mendukung pertumbuhan ekonomi melainkan industri kecil dan menengahlah yang harus diatur dan dikembangkan untuk menopang perekonomian Indonesia (Ambarriani dan Purwanugraha, 2012).

Hingga saat ini, tak dipungkiri bahwa Indonesia masih memiliki berbagai permasalahan pada sektor industri manufaktur baik yang berskala besar, menengah maupun kecil. Setiap daerah memiliki permasalahan yang berbeda-beda walaupun pada sektor yang sama. Pada umumnya terdapat permasalahan yang hampir sama yang merujuk pada faktor internal yaitu pada segi kualitas dan produktivitas. Perkembangan industri manufaktur dapat dinilai mengalami

peningkatan pada segi kuantitas, tapi pada segi kualitas masih terbilang belum merata, sehingga kuantitas yang terpenuhi tidak diimbangi dengan meratanya kualitas dari sektor industri manufaktur tersebut

Saat ini, mutu produk harus semakin memperoleh perhatian dari perusahaan-perusahaan di Indonesia maupun di dunia yang disebabkan karena adanya persaingan yang semakin meningkat dalam memenuhi kebutuhan para konsumen. Menurut Supriyono (1999), mutu adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui harapan-harapan para konsumen internal dan konsumen eksternal. Namun dalam mengejar mutu, masyarakat seringkali tidak memahami konsep manajemen mutu dengan baik. Akibatnya, mutu seringkali hanya merupakan “buah bibir” di masyarakat atau hanya merupakan “pajangan” yang dicantumkan sebagai tujuan perusahaan namun tidak ada usaha yang dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut (Supriyono, 1999). Jika suatu perusahaan atau bahkan Negara tidak dapat mencapai mutu produk yang tinggi, maka mereka semakin menghadapi erosi daya saing secara serius dalam pasar persaingan global. Adanya perusahaan yang gulung tikar merupakan dampak dari erosi daya saing yang serius karena tidak adanya *competitive advantage* bagi perusahaan.

Keunggulan daya saing suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu adanya mutu produk yang tinggi. Penelitian sebelumnya telah melihat Kualitas Produk sebagai salah satu prioritas kompetitif yang utama untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Hill, 1994 dalam Maiga, 2008). Konsumen akan memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan dengan melihat kualitas produk yang dihasilkannya. Konsumen yang merasa puas

terhadap suatu produk pasti akan melakukan pembelian kembali (*rebuying*) terhadap produk tersebut. Hal ini tentu memberikan dampak positif bagi suatu perusahaan karena perusahaan akan mendapat kepercayaan dari masyarakat dan sekaligus memenangkan kompetisi bisnis.

Salah satu cara untuk mencapai kualitas produk yang tinggi adalah melalui Manajemen Kualitas Proses atau biasa disebut PQM (Everett dan Sohal, 1991 dalam Maiga, 2008). Manajemen kualitas proses memiliki unsur yang dapat mendorong kinerja kualitas produk, diantaranya pengidentifikasian komponen-komponen kritis pada proses dan pengembangan manufaktur (Ahire dan Dreyfus, 2000 dalam Maiga, 2008). Dengan kata lain, Manajemen Kualitas Proses (PQM) merupakan serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

Dalam penelitian sebelumnya juga (Alles *et al*, 1998; Ittner dan Larcker, 1995; dan Wruck dan Jensen, 1994 dalam Maiga, 2008) menunjukkan bahwa untuk mencapai kinerja kualitas produk bagi pekerja, maka *Management Accounting System* (MAS) seperti tujuan (*Goal*), umpan balik (*Feedback*), dan insentif/penghargaan (*Incentives*) harus digunakan sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku pekerja. Sistem Akuntansi Manajemen (MAS) merupakan variabel kontekstual yang dinilai dapat mempengaruhi hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk. Jadi, dalam hubungan ketiga variabel tersebut Sistem Akuntansi Manajemen lebih tepat difungsikan sebagai variabel moderasi. Apabila sistem tersebut *fit* maka Manajemen Kualitas Proses akan berpengaruh terhadap Kinerja Kualitas Produk.

Sistem akuntansi manajemen memiliki 3 proses yaitu perencanaan (*planning*), pengendalian (*controlling*) dan pengambilan keputusan (*decision making*). Fungsi pengendalian inilah yang akan dijadikan variabel moderasi dalam hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk.

Penelitian ini dibuat dengan menggunakan acuan Maiga (2008) yang meneliti tentang “*Interaction Effect of Management Accounting System and Process Quality Management on Product Quality Performance*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PQM berinteraksi dengan masing-masing dari ketiga MAS untuk mempengaruhi kualitas internal. Selain itu, PQM juga berinteraksi dengan MAS (kecuali insentif) untuk mempengaruhi kualitas eksternal. Berbeda dengan hasil Penelitian lain yang dilakukan oleh Ittner dan Larcker (1995) dimana tidak ditemukan bukti bahwa organisasi yang mempraktikkan TQM dan sistem akuntansi manajemen dapat mencapai kinerja yang tinggi (Maiga, 2008). Penelitian lain yang dilakukan oleh Wardhani dan Jafar (2009) yang meneliti tentang Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk menunjukkan bahwa Sistem Akuntansi Manajemen (*goal, feedback dan incentives*) tidak memoderasi pengaruh Manajemen Kualitas Proses terhadap kualitas internal; *goal dan incentives* tidak memoderasi pengaruh Manajemen Kualitas Proses terhadap kualitas eksternal; dan *feedback* memoderasi pengaruh Manajemen Kualitas Proses terhadap kualitas eksternal.

Dalam penelitian ini, Penulis mereplikasi penelitian Maiga dengan mengambil obyek penelitian yaitu perusahaan manufaktur di Yogyakarta. Namun

dalam penelitian ini, penulis tidak menggunakan variabel kontrol (*size* dan *industry*) seperti yang dilakukan oleh Maiga. Alasan di pilihnya obyek tersebut karena berdasarkan Berita Resmi Statistik dari Badan Pusat Statistik di katakan bahwa kinerja produksi industri manufaktur di Yogyakarta pada tahun 2015 untuk triwulan ke IV mengalami pertumbuhan sebesar 1,72 persen jika dibandingkan dengan kinerja produksi industri manufaktur di Yogyakarta triwulan III 2015. Jika dibandingkan dengan pertumbuhan produksi industri besar dan sedang Indonesia, kinerja produksi Industri Besar dan Sedang Provinsi D.I. Yogyakarta lebih rendah, di mana pertumbuhan industri besar dan sedang Indonesia pada triwulan IV tahun 2015 mampu tumbuh sebesar 4,02 persen (SUMBER: BPS).

Berdasarkan laporan di atas, penelitian yang berjudul **Pengaruh *Management Accounting System* Dalam Memoderasi Hubungan Antara *Process Quality Management* Dengan Kinerja Kualitas Produk** ini diharapkan dapat menguji konsistensi penelitian-penelitian terdahulu mengenai pengaruh *Management Accounting System*, khususnya pada perusahaan manufaktur di Yogyakarta.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Quality Goal* memoderasi hubungan antara manajemen kualitas proses (PQM) dengan kinerja kualitas produk internal maupun eksternal?
2. Apakah *Quality Feedback* memoderasi hubungan antara manajemen kualitas proses (PQM) dengan kinerja kualitas produk internal maupun eksternal?

3. Apakah *Quality Incentives* memoderasi hubungan antara manajemen kualitas proses (PQM) dengan kinerja kualitas produk internal maupun eksternal?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji kembali pengaruh *Management Accounting System* (MAS) dalam memoderasi hubungan antara Manajemen Kualitas Proses terhadap Kinerja Kualitas Produk diobyek yang berbeda, apakah hasilnya dapat digeneralisasi dengan penelitian sebelumnya atau tidak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan manufaktur

Hasil penelitian ini memberikan informasi kepada manajer perusahaan manufaktur tentang penerapan PQM dan *Management Accounting System* yang telah dilakukan serta memberikan informasi mengenai sektor yang mungkin masih dapat ditingkatkan lagi kinerjanya.

2. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan mengenai standar penerapan PQM dan *Management Accounting System* pada perusahaan manufaktur, sehingga dapat menjaga kualitas produk yang pada akhirnya bisa menciptakan

*competitive advantage* bagi perusahaan agar dapat bersaing di pasar internasional.

3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi akademisi mengenai pengaruh interaksi PQM dan *Management Accounting System* terhadap kinerja kualitas produk sehingga akademisi mampu berperan serta untuk mendorong *policy maker* dalam membuat kebijakan.

