BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi dewasa ini, kita akan dan telah menghadapi beberapa ciri perdagangan bebas internasional, sebagaimana ditetapkan dalam AFTA (*Asian Free Trade Association*) yang sudah berlaku sejak tahun 2003.

Dengan keadaan ekonomi tersebut, ekspor Indonesia harus dapat bersaing dalam pasar internasional, sedangkan produk dalam negeri kita harus mampu bersaing dengan produk luar negeri di negara kita sendiri. Oleh karena itu, setiap koorporasi suatu negara harus bersaing, mencari, memperluas, dan mempertahankan pangsa pasar yang sudah ada baik pada tingkat domestik, regional maupun tingkat dunia atau internasional. Jika tidak dapat bersaing secara sehat, maka suatu koorporasi akan mengalami kemunduran. Hal ini berarti dalam iklim globalisasi ekonomi tersebut kita hanya dapat menciptakan *"competitive advantage"* atau keunggulan daya saing yang tinggi dalam jangka panjang di dalam menghadapi persaingan tingkat dunia.

Kualitas menjadi salah satu kunci memenangkan persaingan global saat ini. Kualitas di definisikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik produk atau jasa yang sesuai dengan kemampuannya memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan. Konsumen seringkali mengedepankan kualitas di atas variabel-variabel lain. Hal ini berarti setiap perusahaan harus mampu menghasilkan produk atau jasa yang semakin berkualitas tinggi (*better quality*), dengan biaya produksi

yang ditekan serendah mungkin (*lower cost*), dengan harga produk atau jasa yang layak (*reasonable price*), memiliki keunggulan terhadap mutu yang diminta (*quality in demand*), kegiatan promosi yang lebih efektif (*more effective*), serta proses pendistribusian produk atau jasa yang semakin cepat kepada pelanggannya.

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, produktivitas, efisiensi dan efektivitas perlu dilakukan secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan, agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Maka seorang manajer perusahaan harus lebih bisa meningkatkan kinerja semua unsur yang terkait dalam perusahaan, agar semua kegiatan perusahaan yang telah direncanakan dapat tercapai. Dimulai dari *cleaning service*, satpam, karyawan, sampai pimpinan harus memiliki kinerja yang baik. Sehingga dengan begitu semua unsur yang terkait dalam perusahaan tersebut akan menghasilkan suatu sistem kerja yang harmonis. Maka dengan keharmonisan tersebut tujuan perusahaan untuk mendapatkan laba akan tercapai sehingga menghasilkan kinerja keuangan yang baik.

Dalam hal ini dibutuhkan suatu sistem pengendalian mutu yang sesuai dengan permasalahan di atas. Pengendalian mutu juga dikembangkan oleh Amerika Serikat selama pasca perang dunia kedua, kemudian dr. Deming memperkenalkannya ke Jepang sekitar tahun 1950-an. Pada waktu itu semua produk ”*made in japan*” dianggap tidak bermutu dan tidak laku di pasaran internasional. Tetapi dengan adanya usaha yang keras dan dengan diterapkannya pengendalian mutu, Jepang mampu mengubah pandangan dunia, dan bahkan menjadi contoh negara yang perusahaan-perusahaannya mendapat julukan sebagai

industri berteknologi tinggi yang memiliki kualitas produk dan memberikan kepuasaan yang tinggi bagi para pelanggannya.

Total Quality Management (TQM) dapat dipilih sebagai salah satu metode pengendalian mutu untuk memenuhi kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*) konsumen. TQM adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi pada pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan melalui eliminasi pemborosan, meningkatkan kualitas, pengembangan keterampilan dan mengurangi biaya produksi.

TQM dapat diartikan juga sebagai teknik dimana manager mengembangkan kebijakan – kebijakan dan praktik – praktik untuk meyakinkan bahwa produk dan jasa perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan. Tujuan dari TQM adalah untuk perbaikan mutu produk, jasa dan proses, dimana mutu tersebut diperoleh dengan tingkat biaya yang paling ekonomis, yang akan berpengaruh pada produktivitas, kepuasan konsumen, pencapaian laba dan kinerja keuangan perusahaan.

Penelitian ini dilatarbelakangi pula oleh jurnal yang berjudul pengaruh sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap keefektifan penerapan teknik TQM pada perusahaan manufaktur. Penelitian ini dilakukan oleh Kurnianingsih, 2007 yang bertujuan untuk membuktikan bahwa sistem pengukuran kinerja dan sistem pennghargaan memperkuat hubungan moderating terhadap hubungan antara TQM dengan kinerja manajerial. Namun penelitian lain yang dilakukan oleh Renaldi Bursan dan Susni Herwanti, 2007 dengan judul TQM sebagai fokus perbaikan keseluruhan ternyata memiliki korelasi negatif.

Korelasi yang negatif ini menjelaskan bahwa apabila kinerja secara keseluruhan meningkat maka TQM malah menurun dan sebaliknya.

Dalam praktiknya salah satu tujuan dari TQM adalah memfokuskan terhadap pelanggan, sehingga menghitung besarnya TQM dapat diukur menggunakan rumus perspektif pelanggan yaitu dengan *Customer Acquisition* (akuisisi pelanggan) yaitu dimana pengukuran ini mengukur tingkat suatu bisnis dalam memperoleh pelanggan atau memenangkan bisnis baru. Sehingga nilai besarnya TQM dapat diketahui dengan rumus perspektif pelanggan tersebut. TQM sangat berpengaruh terhadap kinerja keuangan suatu perusahaan. Semakin meningkatnya TQM maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan karena TQM ini berfokus terhadap meningkatkan kualitas dan pelanggan dengan menekan pula biaya produksi agar harga jual dapat bersaing. Apabila kualitas semakin baik maka pelanggan akan meningkat dan hal itu akan meningkatkan penjualan sehingga meningkatkan laba pula yang akhirnya menggambarkan kinerja keuangan yang baik.

Penelitian mengenai *Total Quality Management* (TQM) itu pun telah penulis lakukan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung yang terletak di jalan Putri No. 6 Bandung. Perusahaan ini merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dalam bidang tekstil yang berproduksi berdasarkan pesanan, dimana pasar yang dituju oleh perusahaan ini adalah pasar internasional karena 80% dari hasil produksi di ekspor ke luar negeri maka PT. SIPATEX PUTRI LESTARI harus benar - benar memperhatikan kualitas agar dapat bersaing di pasar internasional. Seperti halnya perusahaan manufaktur lainnya, perusahaan ini

mempunyai kegiatan pokok mengolah bahan baku menjadi produk jadi yang siap untuk dijual, dalam menentukan harga jual tersebut sangat dipengaruhi oleh besarnya biaya produksi. Dalam kegiatan pokoknya PT. SIPATEX PUTRI LESTARI sangat memperhatikan kualitas, dimulai dari pemilihan bahan baku, mesin, sampai ke SDM nya PT. SIPATEX PUTRI LESTARI ini sangat teliti karena dengan kesalahan sedikit pun bisa menimbulkan hal yang sangat merugikan perusahaan sehingga hal tersebut berdampak pada kinerja keuangan yang buruk.

Setiap perusahaan pasti memiliki *Quality Control*, *Quality Control* adalah suatu kegiatan meneliti, mengembangkan, merancang dan memberi pelayanan yang baik dimana pelaksananya melibatkan seluruh kegiatan dalam perusahaan. Selama menjalankan usahanya perusahaan ini pernah mengalami kendala dalam hal *Quality Control* (mengontrol kualitas) , diantaranya tingginya produk cacat yang dihasilkan, ketidaksesuaian antara pesanan dengan keinginan konsumen seperti beda dalam hal warna, bahan, atau pun beda corak. Hal tersebut disebabkan karena buruknya *Quality Control* pada pemilihan bahan baku, mesin hingga SDM nya. Tingginya produk cacat tersebut mangakibatkan pelanggan semakin menurun. Hal ini dapat dilihat pada kedua tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Data Produksi Cacat
PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung

dalam rupiah

Tahun	Jenis Kesalahan				Total
	Weaving	Printing	Texture	Packing	
2005	300,840,630	410,120,830	200,056,042	117,183,323	1,028,200,825
2006	1,041,715,318	2,083,430,635	1,041,715,318	347,238,439	4,514,099,709
2007	2,231,489,007	2,061,389,990	1,018,466,053	611,981,523	5,923,326,573
2008	1,756,724,579	1,004,836,212	675,296,742	561,664,347	3,998,521,880
2009	1,135,770,009	809,367,321	561,633,351	390,451,666	2,897,222,347

Sumber : Data PT. SIPATEX PUTRI LESTARI, 2010

Tabel 1.2
Data Pelanggan
PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung

Tahun	Pelanggan		Total
	Lama	Baru	
2005	34 Perusahaan	10 Perusahaan	44 Perusahaan
2006	28 Perusahaan	7 Perusahaan	35 Perusahaan
2007	22 Perusahaan	5 Perusahaan	27 Perusahaan
2008	26 Perusahaan	8 Perusahaan	34 Perusahaan
2009	30 Perusahaan	11 Perusahaan	41 Perusahaan

Sumber : Data PT. SIPATEX PUTRI LESTARI, 2010

Dari kedua tabel di atas dapat diketahui jumlah jenis – jenis kesalahan yang mengakibatkan produk menjadi cacat dan data pelanggan. Pada tahun 2005 sampai 2007 total produk cacat pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI mengalami peningkatan, hal tersebut mengakibatkan pelanggan semakin berkurang karena dengan cacatnya produk para pelanggan pun menolak untuk menerimanya sehingga laba perusahaan pada tahun 2005 mengalami penurunan sampai tahun 2007.

Maka untuk mengeliminasi hal itu, pada tahun 2008 PT. SIPATEX PUTRI LESTARI mulai menerapkan TQM dalam menjalankan usahanya. Dengan penerapan TQM ini, kasus cacatnya kain dapat diminimalisir dan pelanggan pun meningkat karena dengan TQM ini proses produksi kain yang dimulai dari pemilihan bahan baku, mesin hingga ke SDM nya semakin baik dan berkualitas sehingga kualitas kain semakin meningkat, biaya produksi rendah, harga jual bersaing, pelanggan meningkat, penjualan meningkat dan laba pun meningkat pada tahun 2008 – 2009, sehingga kinerja keuangan PT. SIPATEX PUTRI LESTARI ini semakin baik.

Uraian diatas tergambar melalui tabel penurunan serta kenaikan laba perusahaan yang terjadi pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung. Yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3
Laporan Laba Rugi
PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung

dalam rupiah

Tahun	Penjualan	HPP	Biaya	Laba
2005	610,052,426,480	519,110,770,607	74,050,167,389	16,891,488,484
2006	544,715,106,215	496,054,913,054	38,588,338,317	10,071,854,844
2007	469,824,196,200	438,764,931,344	23,794,065,793	7,265,199,063
2008	587,599,695,545	499,668,397,420	77,718,178,169	10,213,119,956
2009	604,526,176,430	522,234,566,125	68,371,523,769	13,920,086,536

Sumber : Data PT. SIPATEX PUTRI LESTARI, 2010

Pengertian dari kinerja keuangan adalah merefleksikan kinerja perusahaan dan akan diukur dengan menggunakan data fundamental perusahaaan yaitu data yang berasal dari laporan keuangan perusahaan. Artinya laporan keuangan

perusahaanlah yang menggambarkan kinerja keuangan bisa dikatakan baik atau buruk. Banyak cara yang dilakukan untuk menilai kinerja keuangan suatu perusahaan. Salah satunya dalam analisis profitabilitas ada 3 rasio yang sering dibicarakan yaitu *Return on Asset* (ROA), *Return on Investment* (ROI) dan *Return on Equity* (ROE).

Pengukuran kinerja keuangan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI ini yang penulis gunakan yaitu berdasarkan *Return on Asset* (ROA). ROA merupakan rasio yang mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan laba dengan menggunakan total aset (kekayaan) yang dipunyai perusahaan setelah disesuaikan dengan biaya – biaya untuk menandai aset tersebut. Sehingga dalam penelitian ini penulis menggambarkan total aset yang dimiliki PT. SIPATEX PUTRI LESTARI ke dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.4
Total Asset
PT. SIPATEX PUTRID LESTARI

dalam Rupiah

Tahun	Total Asset
2005	**742,155,280,404**
2006	**736,653,441,688**
2007	**747,876,990,235**
2008	**723,765,884,342**
2009	**743,455,322,110**

Sumber : Data PT. SIPATEX PUTRI LESTARI, 2010

Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mencoba melakukan penelitian untuk perusahaan tekstil dengan hanya meneliti tentang TQM berdasarkan perspektif pelanggan dan kinerja keuangan berdasarkan *Return on Asset* (ROA). Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Keuangan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung".**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dapat diidentifikasikan dalam penelitian tentang "Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Keuangan" yang telah peneliti lakukan antara lain :

1. Terjadi persaingan dalam perdagangan bebas dan kualitas menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan pelanggan dan memenangkan persaingan global saat ini.
2. PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung pernah mengalami kerugian dengan kasus produk cacat yang ditolak oleh para pelanggan.
3. TQM diterapkan untuk menambah kualitas meningkatkan pelanggan dan meningkatkan perbaikan mutu secara berkelanjutan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Beberapa masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian tentang "Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan" antara lain :

1. Bagaimanakah penerapan TQM pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung.
2. Bagaimanakah Kinerja Keuangan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung sebelum dan sesudah menerapkan TQM.
3. Bagaimanakah pengaruh TQM terhadap Kinerja Keuangan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui relevansi antara teori yang ada dengan praktek yang sebenarnya tentang besarnya pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Keuangan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. TQM pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung.
2. Kinerja Keuangan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung sebelum dan sesudah diterapkannya TQM.
3. Besarnya Pengaruh TQM terhadap Kinerja Keuangan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

   Sebagai tambahan informasi dan pembanding untuk penelitian selanjutnya, sehingga pengembangan ilmu dapat bermanfaat bagi pihak lain yang membutuhkannya dan sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

2. Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan, pengetahuan dan pemahaman penulis khususnya mengenai metode penelitian dan pengaruh TQM terhadap kinerja keuangan serta diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana ekonomi program studi akuntansi pada fakultas ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

3. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti lain dalam pengambilan keputusan yang berhubungan tentang pengaruh TQM terhadap kinerja keuangan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam pengambilan keputusan bagi perusahaan ataupun bagi divisi – divisi perusahaan yang terkait yang berhubungan dengan pengaruh TQM terhadap kinerja keuangan.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada PT. SIPATEX PUTRI LESTARI Bandung yang berlokasi di Jl. Putri No. 6 Bandung 40152, Jawa Barat. Telp. (022) 7307777, Fax. (022) 7307777.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Maret sampai dengan Juli 2010. Adapun jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.5
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Februari 2010	Maret 2010	April 2010	Mei 2010	Juni 2010	Juli 2010
I	Tahap Persiapan:						
	1. Persiapan judul	■					
	2. Persiapan teori	■					
II	Tahapan Pelaksanaan:						
	1. Pengajuan judul skripsi	■					
	2. Meminta surat pengantar ke perusahaan	■					
	3. Menentukan tempat penelitian		■				
	4. Penelitian		■	■	■	■	
	5. Penyusunan skripsi		■	■	■	■	
III	Tahap Pelaporan:						
	1. Menyiapkan draft skripsi				■	■	
	2. Sidang akhir skripsi						■
	3.Penyempurnaan laporan skripsi						■
	4. Penggandaan skripsi						■