

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peran vital dalam keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan, karena manusia merupakan aset hidup yang memerlukan perhatian dan perlakuan secara khusus oleh perusahaan. Hal tersebut diungkapkan oleh (Simamora, 2006) bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset penting organisasi atau perusahaan yang mengelola sumber daya lain yang dimiliki organisasi secara efektif dan efisien untuk pencapaian tujuan organisasi. Kenyataan bahwa manusia sebagai aset utama perusahaan, harus mendapatkan perhatian serius dan dikelola dengan sebaik mungkin. Hal ini dimaksudkan agar sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan mampu bersaing di kancah global dan memberikan kontribusi yang optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan (Hasibuan, 2007).

Saat ini banyak perusahaan yang berusaha melakukan perbaikan terus menerus dengan menggunakan teknik-teknik *Total Quality Management* (TQM). Beberapa perusahaan yang telah berhasil meningkatkan kinerjanya, akan tetapi ada juga yang belum mampu meningkatkan kinerja (Powel, 1995) dalam Putro (2010). Beberapa peneliti dibidang akuntansi menyatakan bahwa kinerja perusahaan yang rendah, disebabkan oleh ketergantungan terhadap sistem akuntansi manajemen perusahaan yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, ukuran-ukuran kinerja dan sistem penghargaan atau *reward system* (Kaplan 1990; Banker et.al. 1993) dalam Putro (2010).

Penelitian lain yang melakukan pengujian untuk melihat faktor-faktor penyebab ketidak efektifan penerapan *Total Quality Management* (TQM), misalnya, Wruck dan Jensen (1994), menyatakan bahwa efektifitas penerapan *Total Quality Management* TQM memerlukan perubahan mendasar pada infrastruktur organisasional, meliputi; sistem alokasi wewenang pembuatan keputusan, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan serta hukuman. Walau demikian temuan Ittner dan Larcker (1995) tidak menemukan bukti bahwa organisasi yang mempraktikkan *Total Quality Management* (TQM) dan sistem akuntansi manajemen dapat mencapai kinerja yang tinggi.

Sistem akuntansi manajemen kontemporer berkembang sebagai reaksi terhadap perubahan signifikan pada lingkungan bisnis yang dihadapi baik perusahaan jasa, maupun perusahaan manufaktur. Tujuan keseluruhan sistem akuntansi manajemen kontemporer adalah untuk meningkatkan kualitas, kepuasan, relevansi, dan penetapan waktu informasi biaya (Steven, 1993 dalam Mowen & Hansen, 2000). Praktek *Total Quality Management* (TQM) atau JIT yang efektif memerlukan perubahan dalam sistem akuntansi manajemen, komponen penting sistem akuntansi manajemen dalam perubahan-perubahan ini antara lain adalah

pengumpulan informasi baru, penyebarluasan informasi lintas urutan tingkatan organisasional dan perubahan sistem penghargaan (*reward*), tujuan kinerja, dan ukuran kerja (Khim dan Larry, 1998).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dewasa ini membawa pengaruh yang cukup besar bagi perekonomian di dunia maupun di Indonesia. Para pelaku bisnis nasional perlu menyadari bahwa dalam situasi persaingan yang sangat ketat ini, mutlak diperlukan strategi yang handal agar produknya memiliki keunggulan. Pelayanan menjadi salah satu syarat utama bagi kesuksesan bisnis. Kompetisi global memberikan pilihan kepada konsumen dan mereka semakin sadar biaya dan sadar nilai, dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi. (Lempoy, 2013).

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Mondy (2008) MSDM adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam menjalankan kegiatan organisasi perusahaan, pada dasarnya sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi, sebab sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan (Sutrisno, 2011).

Dasar bagi perusahaan untuk mencapai keunggulan dalam persaingan adalah bagaimana mengelola sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Pengelolaan sumber daya tersebut tidak lepas dari faktor sumber daya manusia yaitu tenaga kerja atau karyawan, karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan karena memiliki bakat yang bervariasi, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya, kinerja yang dicari oleh perusahaan adalah seseorang yang tergantung dari kemampuan, disiplin kerja dan dukungan individu yang diterima (Mathis dan Jakson, 2010).

Menurut Suyadi (1999) mengemukakan bahwa kinerja (*Performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Irianto (2010) mengemukakan kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Oleh karena itu, kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung dari seberapa baik kinerja karyawan yang dimiliki. Ini bisa dibuktikan ataupun diterapkan oleh PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember selama beberapa tahun terakhir. Dibuktikan dengan data yang peneliti peroleh dengan melakukan wawancara dengan pimpinan perusahaan tersebut yang bisa dilihat pada

tabel 1.1 sampai tabel 1.3 dibawah ini. Kinerja karyawan yang baik akan diberikan penghargaan untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Tabel 1.1

Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember Tahun 2016

No	Indikator kinerja karyawan	Penilaian kinerja			Jumlah karyawan	Presentase		
		Sangat baik	Baik	Cukup		Sangat baik	Baik	Cukup
1.	Pencapaian target	3	6	11	77orang	4 %	7,8 %	14 %
2.	prestasi	3	6	-	77 orang	4 %	7,8 %	-

Sumber: BRI *life* cabang Jember

Tabel 1.2

Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember Tahun 2017

No	Indikator kinerja karyawan	Penilaian kinerja			Jumlah karyawan	Presentase		
		Sangat baik	Baik	Cukup		Sangat baik	Baik	Cukup
1.	Pencapaian target	2	8	15	82 orang	2,4 %	9,7 %	18 %
2.	Prestasi	2	8	-	82 orang	2,4 %	9,7 %	-

Sumber: BRI *life* cabang Jember

Tabel 1.3

Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember Tahun 2018

No	Indikator kinerja karyawan	Penilaian kinerja			Jumlah karyawan	Presentase		
		Sangat baik	Baik	Cukup		Sangat baik	Baik	Cukup
1.	Pencapaian target	4	11	20	90 orang	2,2 %	4,4 %	14,4 %
2.	prestasi	4	11	-	90 orang	2,2 %	4,4 %	-

Sumber: BRI *life* cabang Jember

Menurut tabel 1.1 sampai tabel 1.3 menunjukkan bahwa terjadi fluktuatifitas kinerja karyawan PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember. Namun, menurut pimpinan perusahaan tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih cukup baik karena pada tahun 2016 sempat ada beberapa karyawan mendapat penghargaan di tingkat nasional. Bagi penulis hal ini menunjukkan data PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember bisa menjadi acuan bahan penelitian.

Menurut Satrohadiwiry (2010) Penghargaan merupakan imbalan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para tenaga kerja, karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember juga menerapkan sistem penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Dalam hal ini perusahaan memberikan insentif bagi karyawan yang mencapai target yang di tetapkan perusahaan dan juga memberi hadiah berupa *voucer* umroh, *voucer* keluar negeri, dan berupa barang.

Kebanyakan penelitian yang telah dilakukan adalah mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) di perusahaan manufaktur, tetapi banyak pula dijumpai dalam literatur penelitian yang menghubungkan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja bisnis, disisi lain studi yang menghubungkan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan perusahaan jasa masih sangat kurang dan relatif sedikit.

Pada era globalisasi tidak hanya perusahaan manufaktur, akan tetapi perusahaan jasa juga perlu melakukan peningkatan kualitas dan melakukan perbaikan yang terus menerus, khususnya jasa asuransi (*assurance*) merupakan salah satu sektor usaha yang mendukung berkembangnya dan berhasilnya ekonomi suatu negara, oleh karena itu penelitian ini mencoba meneliti mengenai “pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan dengan sistem penghargaan (*reward*) sebagai variabel pemoderasi di perusahaan jasa asuransi (*assurance*)”.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember ?
2. Apakah ada interaksi antara *Total Quality Management* (TQM) dan sistem penghargaan (*reward*) terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember.
2. Mengetahui dan menganalisa interaksi *Total Quality Management* (TQM) dan sistem penghargaan (*reward*) terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dibidang sumberdaya manusia, khususnya yang berhubungan dengan *Total Quality Management* (TQM).
2. Bagi perusahaan, dapat menjadi masukan dan dorongan kepada PT. Asuransi BRI *life* cabang Jember mengenai pentingnya penerapan *Total Quality Management* (TQM) dengan baik untuk meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) yang akan berdampak pada kinerja karyawan.

