

ANTECEDENTS DAN CONSEQUENCES ATAS KINERJA KUALITAS:
Studi Empiris Pada Perusahaan-Perusahaan Manufaktur
Bersertifikasi ISO 9000 di Indonesia

TESIS
Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh derajat S-2 Magister Akuntansi



Diajukan oleh:

Nama : Yuli Chomsatu Samrotun

NIM : C4C004104

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO
September 2006

ABSTRACT

This research to investigate the influence of Antecedents and Consequences on Quality Performance. Continuing research by Maiga and Jacob (2005), this research investigate the influence of component management control system (quality goal, quality feed back, quality incentives) on quality performance and influence of quality performance on variable consequences (financial performance and cutomer satisfaction). As for becoming obyek from this research is manufacturing business which ISO 9000 sertification in Indonesia.

This research represent the empirical test, with the technique of random sampling, obtained by 110 manufacturing business which ISO 9000 sertification in Indonesia. Data analysis uses Structural Equation Model (SEM) with the program LISREL 8.54.

Result of hypothesis Examination indicate that from six hypothesis raised, only two accepted hypothesis. Accepted Hypothesis is hypothesis 3 (there are positive influence between quality incentive to quality performance) and hypothesis 5 (there are positive influence between quality performance to cutomer satisfaction). From result test of influence indirectly, indication that quality performance mediates the relationship between quality incentive and cutomer satisfaction

Keywords: *quality goals, quality feedback, quality incentive, quality performance, financial performance, customer satisfaction, SEM LISREL.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era perdagangan bebas (liberalisasi perdagangan) telah menuntut perusahaan-perusahaan untuk bersaing secara ketat dengan perusahaan-perusahaan diseluruh dunia. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, juga menuntut setiap perusahaan untuk menghadapi lima faktor kekuatan persaingan (*five forces*), yaitu: (1) pesaing dalam industri yang sama; *bargaining power* pemasok; *bargaining power* pembeli; ancaman pendatang baru dan ancaman produk substitusi (Porter (1985) dalam Sondang, 2004). Oleh sebab itu, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif, antara lain dalam bidang teknologi, kualitas produk, kualitas personel, permodelan, harga, biaya yang efisien dan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Kompleksitas persaingan dalam suatu industri, menyebabkan perusahaan berusaha meningkatkan kualitas produknya, sebagai salah satu prioritas utama untuk mencapai keunggulan bersaing. Hill (1997) menyatakan bahwa, telah banyak perusahaan memandang kualitas produk, sebagai salah satu prioritas utama untuk mendukung pencapaian keunggulan bersaing yang berkelanjutan, yaitu keunggulan yang tidak mudah ditiru, yang dapat membuat suatu perusahaan dapat merebut dan mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar. Young dan Selto (1991) menyatakan bahwa, beberapa perusahaan di Amerika Serikat dalam merespon persaingan global, banyak menggunakan strategi yang berorientasi pada pembuatan produk yang berkualitas tinggi. Shani dan Rogberg (1994) dalam Dunk (2002), mengindikasikan bahwa 77 % dari 1000 perusahaan yang diteliti, telah menerapkan program kualitas dalam produksinya.

Meskipun kualitas produk merupakan salah satu strategi untuk bisa mencapai keunggulan bersaing, akan tetapi hal ini tidak menjamin perusahaan akan mengalami sukses yang besar. Beberapa perusahaan mengalami sukses yang besar dengan membuat produk yang berkualitas tinggi, tetapi ada juga beberapa perusahaan yang gagal dalam menyesuaikan kualitas produknya dengan para pesaing bisnis ditingkat global. Kegagalan perusahaan untuk bisa menyesuaikan kualitas produknya dengan kualitas para pesaing ditingkat global, menurut Goold dan Quinn (1993); Young dan Selto (1991) lebih disebabkan adanya ketidakmampuan dari sistem pengendalian manajemen pada perusahaan tersebut. Sistem pengendalian manajemen ini, diharapkan dapat mempengaruhi karyawan bagian produksi didalam memfokuskan usaha mereka, atas pencapaian sasaran kualitas pada masing-masing unit produksinya. Daniel dan Reitsperger (1991), dalam penelitiannya menyatakan bahwa, sistem pengendalian manajemen harus dirancang untuk dapat melengkapi sasaran manajemen dan strategi perusahaan.

Penyesuaian kualitas produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dengan para pesaing bisnis di tingkat global, menuntut perusahaan untuk dapat menemukan ukuran keuangan dan nonkeuangan, sebagai nilai yang akan mengarahkan perusahaan untuk mencapai kesuksesan dalam lingkungan persaingan yang baru. Ukuran nonkeuangan akan digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan hubungan antara tindakan para karyawan dengan tujuan organisasi, serta untuk mengalokasikan sumberdaya yang diprioritaskan pada pencapaian tujuan perusahaan. Meskipun ukuran nonkeuangan telah secara luas didukung dan banyak diadopsi, tetapi terdapat keuntungan ekonomis apabila ukuran keuangan digabungkan bersama dengan ukuran nonkeuangan, untuk mengukur pencapaian kualitas produk atau jasa suatu perusahaan (Maiga dan Jacob, 2005). Kaplan (1983), mengasumsikan bahwa, integrasi dari ukuran nonkeuangan dan

keuangan pada sistem pengukuran kualitas suatu produk atau jasa, menjadikan manajer lebih memahami hubungan antara beberapa tujuan strategik yang berbeda.

Beberapa penelitian sebelumnya, telah menguji adanya pengaruh langsung dari salah satu atau lebih komponen sistem pengendalian manajemen (yaitu: sasaran, *feedback* dan insentif) terhadap kinerja kualitas, ataupun terhadap variabel yang lain (seperti: peningkatan kualitas dan kinerja keuangan). Daniel dan Reitsperger (1991), meneliti pengaruh antara komponen sistem pengendalian manajemen (yaitu: *feedback* dan sasaran kualitas) terhadap *quality strategies*. Hasil penelitian Daniel dan Reitsperger (1991) ini, menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen mendukung *zero defect quality strategy*. Ittner dan Larcker (1995), dalam penelitiannya mengenai inovasi pada pengukuran kinerja, menguji pengaruh *antara* kinerja kualitas (*quality performance*) sebagai bentuk praktek *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja keuangan perusahaan. Hasil dari penelitian Ittner dan Larcker (1995) ini, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kinerja kualitas (*quality performance*) sebagai bentuk praktek TQM (*Total Quality Management*) terhadap kinerja keuangan. Sim dan Killough (1998), menguji apakah perusahaan yang menerapkan praktek TQM atau *Just In Time (JIT)*, yang akan mencapai kinerja yang lebih tinggi, ketika mereka menggunakan bagian tertentu dari sistem akuntansi manajemen. Hasil penelitian Sim dan Killough (1998) ini mengidentifikasikan bahwa tidak ada bentuk sistem akuntansi manajemen yang lebih baik untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Bentuk sistem akuntansi manajemen terbaik adalah kontingensi yang didasarkan atas jenis sistem produksi pada masing – masing perusahaan.

Penelitian yang menggabungkan hasil dari penelitian sebelumnya dilakukan oleh Maiga dan Jacob (2005), yaitu dengan meneliti *antecedents* dan *consequences* dari kinerja kualitas. Penelitian tersebut menguji hubungan antara masing-masing komponen sistem pengendalian

manajemen (yaitu: sasaran kualitas, umpan balik *kualitas* dan insentif kualitas) terhadap kinerja kualitas, dan terhadap variabel yang lain (seperti: kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan). Penelitian Maiga dan Jacob (2005) ini, menggambarkan adanya hubungan yang positif antara komponen sistem pengendalian manajemen sebagai variabel *antecedent* (yaitu: sasaran kualitas, umpan balik kualitas dan insentif kualitas) terhadap kinerja kualitas dan hubungan yang positif antara kinerja kualitas dengan variabel *consequences* (yaitu: kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan).

Penekanan terhadap kinerja kualitas, mengarah pada tuntutan akan pengakuan eksternal terhadap kualitas suatu organisasi. Kondisi inilah yang mendorong *International Organization for Standardizations* untuk mengembangkan standar manajemen kualitas ISO 9000 sebagai jaminan kualitas barang dan jasa, pada tahun 1974 (Rothery, 1995) (dalam Eko, 2003). Para praktisi bisnis mengakui bahwa, sertifikasi ISO 9000 banyak memberikan andil pada keunggulan kompetitif perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah perusahaan di Indonesia yang bersertifikasi ISO 9000, jumlahnya meningkat dari tahun ketahun. Jumlah perusahaan di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 9000, berturut-turut pada tahun 1993, 1994, 1995 sampai dengan bulan oktober tahun 2000, adalah: 8, 22, 125 dan 1017 perusahaan (Uzumeri, 1997) (dalam Eko, 2003).

Adanya peningkatan jumlah perusahaan manufaktur yang bersertifikasi ISO 9000 di Indonesia, menandakan bahwa penciptaan kualitas menjadi syarat penting dalam persaingan di tingkat global. Oleh sebab itu, penelitian mengenai faktor-faktor yang menjadi penyebab adanya kinerja kualitas dan pengaruhnya terhadap tingkat persaingan bisnis suatu perusahaan, menjadi menarik untuk dilakukan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kinerja kualitas, diharapkan dapat membantu perusahaan didalam mendesain sistem pengendalian manajemen,

yang dapat mengarahkan perilaku dari karyawan sehingga tercipta adanya ‘*goal congruence*’. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Maiga dan Jacob (2005), yang mengambil sampel pada perusahaan manufaktur yang mengadopsi TQM, penelitian ini akan meneliti mengenai *antecedent* dan *consequences* atas kinerja kualitas pada perusahaan manufaktur bersertifikasi ISO 9000 di Indonesia.

1.2. Perumusan Masalah

Kinerja kualitas pada perusahaan – perusahaan manufaktur di Indonesia, yang ditandai dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9000 menjadi menarik untuk diteliti. Hal ini dikarenakan tidak semua perusahaan manufaktur di Indonesia yang bersertifikasi ISO 9000, mengalami sukses yang sama dalam persaingan bisnis di tingkat global.

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan pokok yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah masing-masing komponen sistem pengendalian manajemen (seperti: sasaran kualitas, *feedback* kualitas, dan insentif kualitas) berpengaruh terhadap kinerja kualitas (*quality performance*).
2. Apakah kinerja kualitas (*quality performance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan.
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini mempunyai tujuan untuk :

1. Mendapatkan bukti empiris bahwa terdapat pengaruh masing–masing komponen sistem pengendalian manajemen (yaitu: sasaran kualitas, umpan balik kualitas, dan insentif kualitas) terhadap kinerja kualitas (*quality performance*).

2. Mendapatkan bukti empiris bahwa kinerja kualitas (*quality performance*) akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan.
3. Mendapatkan bukti empiris bahwa kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada tingkatan unit bisnis suatu perusahaan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kontribusi, sebagai berikut :

1. Dengan adanya bukti empiris baru adanya pengaruh antara sistem pengendalian manajemen (SPM) terhadap peningkatan kinerja kualitas, kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan, diharapkan dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan manajemen perusahaan, terkait dengan pendesainan sistem pengendalian manajemen untuk mencapai kinerja kualitas.
2. Secara teoritis konstruk yang dibangun dalam penelitian ini, yaitu dengan melihat hubungan langsung maupun tidak langsung antara variabel antecedent dan consequences atas kinerja kualitas, dapat digunakan untuk penelitian-penelitian mendatang dilihat dari sisi operasional, manajemen dan pemasaran.