

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pokok Bahasan

Globalisasi ekonomi, secara cepat membuka cakrawala baru bagi manajemen perusahaan-perusahaan di Indonesia yang semula hanya memiliki pandangan ke lingkungan domestik, menjadi terbuka ke lingkungan global. Dengan adanya globalisasi, kini manajemen perusahaan di Indonesia berpacu untuk mengikuti persaingan di pasar dengan memproduksi barang dan jasa yang berkualitas tinggi sesuai aturan-aturan tingkat dunia, serta menawarkan barang dan jasa tersebut dengan harga yang bersaing.

Dalam globalisasi ekonomi telah terjadi perubahan di pasar. *Customer* mengalami perubahan yang sangat pesat, terutama dalam tuntutan mereka terhadap produk dan jasa yang akan dibeli. *Customer* ingin diperlakukan secara individual dan menuntut agar produk dan jasa didesain agar sesuai dengan kebutuhan mereka. Agar perusahaan dapat bertahan hidup dan berkembang dalam era yang didalamnya *customer* memegang kendali, maka pihak manajemen harus mengembangkan strategi bersaing yang tepat agar dapat mencapai suatu keunggulan kompetitif. Dimana pengembangan strategi bersaing tersebut harus diarahkan pada pemenuhan kepuasan pelanggan secara maksimal. Jika pelanggan merasa puas dengan produk dan pelayanan perusahaan, hal tersebut akan mendorong mereka untuk tetap setia

dan bertahan dalam membeli kembali produk dan jasa yang sama dapat diperoleh dengan harga yang sama dari perusahaan lain.

Salah satu strategi bersaing yang dapat dikembangkan perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif adalah dengan melakukan peningkatan dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) terhadap produk maupun jasa yang akan dijual. Dalam upaya meningkatkan kualitas produk, ada biaya-biaya yang tidak dapat dihindarkan. Biaya tersebut adalah biaya yang berkaitan dengan kualitas. Biaya ini juga termasuk biaya yang dikeluarkan untuk produk yang terlanjur diproduksi dengan spesifikasi yang sesuai.

Selain penerapan *Total Quality Management* (TQM), maka perusahaan dirasa perlu untuk menerapkan sistem akuntansi manajemen. Sistem akuntansi manajemen merupakan suatu sistem yang sering digunakan sebagai mekanisme untuk memotivasi dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan karyawan. Sistem akuntansi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sistem pengukuran dan sistem penghargaan. Oleh karena itu perlu adanya usaha untuk memotivasi terhadap pegawai untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas produksi, serta semangat kerja adalah dengan melakukan pengukuran kinerja dan memberikan penghargaan (*reward sistem*) terhadap kinerja yang telah mereka lakukan.

1.2 Pokok Bahasan

Berlatar belakang dari kondisi tersebut diatas, maka pokok bahasan yang dibahas adalah: “bahwa sistem penghargaan dari implementasi *Total Quality Management* melalui pelatihan sumber daya manusia profesional dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas”

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan pembahasan makalah tugas akhir ini adalah untuk mengetahui apakah dengan adanya sistem penghargaan dan sistem pelatihan sumber daya manusia profesional dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas.

