

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang menuntut para pebisnis untuk melakukan suatu perubahan. Salah satu nya yaitu pebisnis yang bergerak dibidang perhotelan yang dimana bisnis ini merupakan jenis bisnis yang sangat mengutamakan kualitas pelayanannya. Selain itu perhotelan juga menyediakan fasilitas yang lengkap seperti jasa penginapan, makanan dan minuman, sarana, dan fasilitas lainnya, dan menyediakan jasa yang dapat mendukung dan memperlancar kegiatan bisnis para tamu seperti jasa sewa *meeting room*. Memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu penentu keberhasilan bisnis dibidang perhotelan di ruang lingkup persaingan yang semakin ketat. Hal ini akan menimbulkan sebuah tantangan baru untuk para pebisnis agar selalu meningkatkan kualitas produk atau jasa nya dan didorong oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih.

Perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin mumpuni ini membantu para pebisnis untuk meningkatkan kualitasnya, salah satu nya di bidang perhotelan. Salah satu jenis usaha yang mempunyai peluang yang bagus adalah membuka bisnis hotel. Berdasarkan fakta tersebut di Karawang sendiri sudah banyak sekali hotel yang didirikan, dengan berbagai konsep yang diusung dari mulai konsep tradisional sampai ke konsep *modern*. Banyak manfaat yang bisa dirasakan oleh berbagai tipe konsumen yang mengunjungi hotel dan itu tergantung dengan kepentingannya masing-masing. (Silvi auliasari, 2020)

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan sejak Januari hingga Desember 2021, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia telah tercatat sebanyak 1,56 juta kunjungan. Angka tersebut telah menurun jauh hingga 61,57% dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara periode yang sama di tahun 2020. (www.bps.go.id)

Menurut Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani, menyebutkan prospek industri perhotelan ditahun ini belum jelas, karena mengikuti jalan tren kasus pandemi covid-19 yang fluktuatif.

Perkembangan industri perhotelan belum terlihat akan meningkat karena kehilangan 4 bulan yaitu bulan Januari – April 2022 atas peningkatan kasus covid-19 varian *omicron*.

Menurut ketua PHRI Karawang 2021, Gabriel Alexader. Ada dua hotel bangkrut karena tidak mampu lagi menutupi biaya operasional, salah satu dari hotel tersebut sudah dijual ke pihak lain. Bisnis perhotelan mengalami penurunan tingkat *okupansi* dibawah 20% hingga pihak mengalami kesulitan keuangan parah. Ketua PHRI, meminta pemerintah untuk memberikan kelonggaran bagi hotel, Salah satunya kelonggaran melakukan kegiatan hotel seperti rapat dan resepsi. (www.inews.id Nilakusuma · *Senin, 16 Agustus 2021 - 11:55:00 WIB*)

Hal ini dapat menimbulkan persaingan bisnis yang ketat yang dimana didalamnya para pebisnis harus memperhatikan cara berjalannya bisnis mereka dan cara untuk mempertahankannya. Maka dari itu dibutuhkan kinerja manajerial yang baik agar bisnis nya terus berjalan dan bertahan di kala banyak nya para pesaing bisnis.

Kinerja manajerial merupakan suatu kinerja secara individu didalam kegiatan manajemen seperti perencanaan untuk menetapkan tujuan yang ingin dicapai, pengorganisasian untuk merancang dan mengembangkan agar dapat melaksanakan berbagai program, pengarahan untuk membuat karyawan melakukan tugas yang sesuai serta pengawasan untuk memastikan semua rencana berjalan sesuai dengan yang sudah ditetapkan sebelumnya. (Kasmir, 2016)

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya selain oleh kinerja operasionalnya, bisa dicapai juga sebagian besarnya itu oleh kinerja manajerial. Semakin baik kinerja manajerial nya semakin cepat juga perusahaan mencapai tujuannya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan seefektif mungkin. (Haslindah, 2020)

Fenomena yang terjadi terhadap kinerja manajerial yaitu kurangnya perencanaan yang matang dalam rencana anggaran biaya, ketidakmampuan pengambilan keputusan, kurangnya koordinasi dengan bawahan, kurangnya pengawasan dalam menjalankan bisnis dan kurangnya pertemuan yang formal dengan bawahan sulit menemukan solusi ketika menghadapi masalah. (Deka efalba, 2019)

Untuk meningkatkan kinerja manajer tentunya sangat memerlukan informasi yang dapat memberikan kejelasan bagi penggunanya, terutama bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan. Sistem Akuntansi Manajemen (SAM) merupakan sistem

formal yang dirancang untuk menyediakan informasi bagi manajer. Perencanaan SAM perlu mendapat perhatian, sehingga dapat diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam mendukung keberhasilan manajer dalam menghasilkan keputusan yang tepat. (Dwinarian, Asnawi, & Sanggenafa, 2017)

SAM merupakan suatu sistem yang dapat memberikan kontribusi positif dalam menyampaikan informasi yang relevan kepada manajerial untuk mendukung keberhasilan organisasi. Salah satu fungsi SAM adalah memberikan informasi akuntansi pada manajer atau manajemen dalam suatu organisasi serta memberikan dasar kepada manajer untuk membuat keputusan bisnis yang akan memungkinkan manajer serta organisasi akan lebih siap dalam pengelolaannya (Auliasari, 2020).

Fenomena yang terjadi pada Sistem Akuntansi Manajemen (SAM) karena terjadinya kesulitan keuangan yang parah, dan mengalami penurunan keuntungan atau pemasukan keuangan disebabkan pandemi covid-19, dan kurangnya informasi akuntansi yang tepat terhadap manajemen. (Deka efalba, 2019)

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus terhadap produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. (Randi & Laiya, 2018)

Dengan diterapkannya TQM, perusahaan dapat melihat seberapa besar perubahan yang telah dicapai oleh kinerja karyawan dan manajer yang ada dalam perusahaan. Hal ini berdampak pada kinerja manajerial, karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi tanggung jawab sosialnya sebagian besar bergantung pada manajer. Apabila manajer mampu melakukan tugas-tugasnya dengan baik, maka organisasi akan mampu mencapai sasaran dan tujuan yang dikehendaki. (Puspita, 2020)

Fenomena yang terjadi pada TQM adalah kurangnya memperhatikan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas hotel yang diberikan, seperti rasa makanan/minuman, ketersediaan alat mandi dan kebersihan kamar. Selain itu juga kurangnya inisiatif bawahan ketika diberikan tugas baru, kurangnya kerja sama tim dalam menjalankan tugas. (Jadongan sijabat, 2020)

Berbagai jenis pelanggan, membuat pesaing usaha menjadi suatu hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan dan mempertahankan usahanya. Segala usaha memiliki

pesaing masing-masing, sehingga dibutuhkan kinerja yang baik agar dapat terus unggul dalam banyaknya persaingan.

Dalam penelitian (Tumiwa, 2016), dimana TQM sangat baik digunakan oleh perusahaan dalam memajukan perusahaannya dan meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan untuk mencapai tujuan. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Vishal, 2017) menunjukkan bawa praktik manajemen kualitas sangat penting untuk kinerja dan keuangan. Oleh karena itu, manajer harus mengembangkan dan mempertahankan sistem organisasi dan sumber daya yang memadai perlu dialokasikan untuk mencapai kinerja bisnis terbaik.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda-beda diantaranya adalah penelitian yang dilakukan (Randi & Laiya, 2018) menunjukkan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial dan ada juga penelitian nya menunjukkan TQM berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial (Ridwan, 2019). Adapun beberapa peneliti menunjukkan bahwa TQM Tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial yang dilakukan (Wulandari, 2013).

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil tentang SAM yang dilakukan (Nurul Ilmy M, 2021) menunjukkan SAM berpengaruh terhadap kinerja manajerial dan penelitian dari (Nurul Fauziyah, 2021) menunjukkan SAM tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan penjelasan penelitian terdahulu adanya perbedaan hasil berpengaruh (Sugiyatno, 2017) atau tidak berpengaruh (Andhika, 2021) pada TQM dan SAM terhadap kinerja manajerial, pembaruan penelitian ini terletak pada perbedaan variabel independen, obyek perusahaan, populasi & sampel perusahaan, dan informasi berita yang terbaru dari referensi jurnal. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SISTEM AKUNTANSI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (Pada Hotel di Karawang)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas dapat diidentifikasi masalah penelitiannya, sebagai berikut:

1. Kurangnya perencanaan yang matang dalam rencana anggaran biaya,
2. Ketidakmampuan pengambilan keputusan,
3. Kurangnya koordinasi dengan bawahan,
4. Kurangnya pengawasan dalam menjalankan bisnis
5. Kesulitan keuangan yang parah, dan mengalami penurunan keuntungan atau pemasukan keuangan disebabkan pandemi covid-19.
6. Kurangnya memperhatikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini sesuai dengan tujuan dan tidak menyimpang dari inti permasalahan maka dibuatkan batasan-batasan masalah, yaitu:

1. Bidang kajian akuntansi dalam penelitian ini adalah Akuntansi Manajemen.
2. Penelitian ini hanya meneliti dugaan terdapat pengaruh TQM dan SAM terhadap Kinerja Manajerial.
3. Ruang lingkup terbatas karena penelitian ini hanya melakukan penelitian pada hotel di karawang.
4. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif.
5. Analisis dalam penelitian adalah analisis regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial pada hotel di karawang?
2. Apakah terdapat pengaruh SAM terhadap Kinerja Manajerial pada hotel di karawang?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan TQM dan SAM terhadap Kinerja Manajerial pada hotel di karawang?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui, menganalisa dan mengkaji:

1. Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial pada hotel di karawang.
2. Pengaruh SAM terhadap Kinerja Manajerial pada hotel di karawang.
3. Pengaruh secara simultan TQM dan SAM terhadap Kinerja Manajerial pada hotel di karawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang bisa di ambil dan diolah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Menyumbangkan pemikiran untuk pembaruan metode pengukuran kinerja manajerial.
 - b. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki kaitan yang sama dengan metode pengukuran kinerja manajerial.

2. Manfaat secara praktis

- a. Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai metode pengukuran kinerja manajerial yang dimana hal tersebut sangat membantu perusahaan atau bisnis hotel dalam mencapai tujuan yang diharapkan dan bisa dijadikan tolak ukur dalam pengambilan keputusan.

- b. Akademis dan peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai metode pengukuran kinerja manajerial yang dimana hal tersebut sangat membantu untuk para akademisi dan peneliti sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya untuk menambahkan atau memperbarui apa yang menjadi kekurangan di penelitian ini.

- c. Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai metode pengukuran kinerja manajerial yang dimana hal tersebut sangat membantu untuk masyarakat dalam menentukan Hotel mana yang memiliki kinerja manajerial yang baik dan juga bagus.