

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki peluang yang sangat besar untuk meningkatkan perekonomian di masa sekarang. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jenis usaha yang mampu dikembangkan untuk membantu Indonesia menjadi negara yang Makmur. Pada tahun 2045 Indonesia ditargetkan menjadi negara yang perekonomiannya terbesar keempat di dunia. Salah satu cara yang dilakukan adalah berlomba-lomba untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia. Dalam mencapai misi itu, Indonesia harus mempersiapkan diri terutama pada pengembangan sumber daya manajemen yang unggul dan berkarakter untuk bisa bersaing. Selain itu, untuk mencapai misi ini sangat diperlukan kinerja manajerial. Kinerja manajerial menjadi faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja manajerial bukanlah tugas yang mudah. Kinerja manajerial harus konsisten dengan rencana dan tujuan perusahaan serta relevan dengan orang-orang yang terlibat.

Kinerja manajerial mengacu pada sejauh mana manajer dalam suatu organisasi mampu mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan melalui pengelolaan dan penggunaan sumber daya yang efisien dan efektif. Kinerja kepemimpinan mencakup banyak aspek seperti perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, komunikasi, pemantauan, dan kemampuan memotivasi tim untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kemampuan seorang manajer untuk memimpin organisasi menuju tujuan merupakan fokus penelitian manajemen kinerja. Salah satu tugas kepemimpinan

terpenting dalam suatu organisasi adalah menggerakkan berbagai sumber daya organisasi untuk segera memberikan hasil yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kinerja manajerial dapat diartikan keberhasilan anggota suatu organisasi dalam menjalankan jabatan, tugas, dan tanggung jawab yang dijalankan dalam mengelola operasional perusahaan. Ukuran kinerja dapat dilihat pada kinerja melalui pencapaian tujuan organisasi. Kegagalan dan keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada keputusan para manajernya. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan alat yang mudah digunakan untuk mengimplementasikan rencana dan mengevaluasi kinerja manajemen (Anindya Nur Arifah et al., 2022).

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Teluk Luas, Produksi basah PT Teluk Luas selama tahun 2024 menunjukkan fluktuasi yang signifikan dari bulan ke bulan, menunjukkan dinamika operasional perusahaan dalam menghadapi berbagai tantangan dan peluang sepanjang tahun. Berikut adalah data hasil produksi basah perusahaan dari Januari hingga Oktober 2024.

Tabel 1. 1 Data Hasil Produksi Basah PT Teluk Luas Bulan Januari-Oktober 2024

Bulan	Hasil Produksi	Rata-Rata
Januari	1.543.053	192.882
Februari	1.811.094	226.387
Maret	1.865.748	233.219
April	1.567.536	195.942
Mei	1.799.417	224.927
Juni	1.890.701	236.338
Juli	2.477.786	306.911
Agustus	2.377.386	297.173
September	1.643.203	205.400
Oktober	2.264.624	283.078

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan data hasil produksi basah PT Teluk Luas selama periode Januari hingga Oktober 2024. Dari tabel tersebut terlihat bahwa hasil produksi basah perusahaan bervariasi setiap bulan, dengan angka produksi tertinggi tercatat pada bulan Juli sebesar 2.477.786 kg dan rata-rata produksi bulanan mencapai 306.911 kg. Sebaliknya, produksi terendah terjadi pada bulan Januari dengan jumlah 1.543.053 kg dan rata-rata bulanan 192.882 kg. Secara umum, data tersebut menunjukkan fluktuasi produksi yang dipengaruhi oleh faktor seperti ketersediaan bahan baku, tingkat permintaan pasar, serta efisiensi operasional.

Fluktuasi produksi yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 memiliki kaitan erat dengan kinerja manajerial di PT Teluk Luas, terutama dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengambilan keputusan strategis. Produksi tertinggi pada bulan Juli menunjukkan adanya efektivitas dalam manajemen sumber daya, seperti bahan baku, tenaga kerja, dan mesin produksi, sementara produksi terendah pada bulan Januari bisa menjadi indikasi tantangan manajerial, seperti kurang optimalnya perencanaan awal tahun atau hambatan lain yang memengaruhi operasional. Kinerja manajerial yang baik diperlukan untuk menjaga stabilitas produksi melalui pengelolaan yang tepat terhadap faktor eksternal seperti permintaan pasar, serta faktor internal seperti efisiensi proses produksi dan pengendalian biaya. Hal ini juga menunjukkan pentingnya penerapan sistem manajemen yang terintegrasi untuk memastikan keberlanjutan hasil produksi yang konsisten.

Kinerja manajerial mempresentasikan kemampuan manajer dalam mengelola sumber daya perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan

efektif. Kinerja manajerial ini dipengaruhi oleh penerapan *Total Quality Management* yang memastikan kualitas proses dan output perusahaan. Di mana penerapan prinsip-prinsip *Total Quality Management* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Selain itu, sistem pengukuran kinerja yang baik berfungsi sebagai alat evaluasi yang membantu manajer dalam mengidentifikasi area perbaikan dan pengambilan keputusan strategis, sehingga berpengaruh langsung terhadap kinerja manajerial. Di samping itu, sistem pengendalian internal yang kuat memastikan bahwa proses bisnis berjalan sesuai dengan rencana dan kebijakan perusahaan, mengurangi risiko kesalahan dan penyimpangan yang dapat merugikan kinerja manajerial. Penggunaan teknologi informasi juga memainkan peran penting, karena memfasilitasi akses cepat terhadap data dan informasi yang relevan, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, serta meningkatkan komunikasi antar departemen. Dengan demikian, sinergi antara *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, sistem pengendalian internal, dan teknologi informasi menciptakan lingkungan yang kondusif bagi peningkatan kinerja manajerial di PT Teluk Luas Padang.

Menurut (Marthin & Saebani, 2022) kinerja manajerial dapat dipengaruhi dalam beberapa faktor yaitu *Penerapan total quality management, sistem pengukuran kinerja, dan komitmen organisasi*. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan untuk mempengaruhi kinerja manajerial adalah *total quality management, sistem pengukuran kinerja, sistem pengendalian internal dan penggunaan teknologi informasi*. Kombinasi dari variabel-variabel tersebut diharapkan mampu membantu perusahaan mencapai

tujuan strategisnya, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan pengambilan keputusan yang lebih akurat oleh manajer.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial salah satunya yaitu *Total Quality Management*. *Total quality management* dapat diartikan sebuah sistem manajemen untuk organisasi yang berorientasi pelanggan di mana seluruh karyawan berkomitmen terhadap peningkatan kualitas berkelanjutan. Selain itu, manajemen mutu terpadu bukanlah peraturan yang ketat, namun suatu proses untuk meningkatkan kinerja di mana upaya banyak orang dikoordinasikan dengan cara terbaik. Hal ini memastikan bahwa orang-orang ini melakukan pekerjaan mereka dengan antusias dan berusaha untuk menerapkan perbaikan (Ummah, 2019).

Implementasi *Total Quality Management* dalam organisasi memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi operasional, pengurangan biaya produksi, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, *Total Quality Management* juga mendorong terciptanya budaya kerja yang kolaboratif, di mana seluruh karyawan, mulai dari level manajemen hingga operasional, memiliki peran aktif dalam upaya peningkatan kualitas. Dengan demikian, *Total Quality Management* tidak hanya berkontribusi terhadap pencapaian tujuan jangka pendek organisasi, tetapi juga memastikan keberlanjutan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat.

Penerapan *Total Quality Management* diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk dan mewujudkan harga yang kompetitif. Konsep *Total Quality Management* berfokus pada perbaikan berkelanjutan, memotivasi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan memperbaiki cacat pada produk mereka. Meningkatkan daya saing dan

memperbaiki cacat produk menyebabkan peningkatan volume penjualan dan meminimalkan biaya operasional perusahaan, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan keuntungan (Chaerunisak & Aji, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Regina Nursedima Marpaung et al., 2022) *Total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial perusahaan BUMN di Kota Jambi. Hal ini dikarenakan *total quality management* dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas produk, mendesain produk serta mengambil keputusan dan pemecahan masalah, dan menetapkan komitmen jangka panjang serta kemitraan di dalam bekerja dibina secara efektif dan melakukan perbaikan produk secara terus menerus untuk dapat memiliki daya saing yang tinggi.

Selanjutnya, Hal yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial adalah sistem pengukuran kinerja, yang merupakan bagian dari sistem manajemen bisnis. Hal ini penting untuk kinerja bisnis dengan memberikan penilaian kinerja yang direncanakan di masa depan. Sistem pengukuran kinerja mengacu pada proses dimana organisasi mengevaluasi kinerja karyawan untuk meningkatkan pengambilan keputusan internal. Pengukuran kinerja dapat diartikan proses menentukan seberapa baik kinerja seseorang atau kelompok dalam mencapai tujuan strategis. Mengukur kinerja secara terus-menerus dan memberikan umpan balik penting untuk perbaikan berkelanjutan dan kesuksesan di masa depan, sehingga perusahaan dapat menjaga kelangsungan bisnis (Fish, 2020).

Sistem pengukuran kinerja yang baik membantu manajer memantau, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja operasional. Proses terciptanya produk dan

jasa suatu perusahaan sebenarnya melibatkan berbagai macam aktivitas. Setiap kegiatan tersebut pasti memerlukan seluruh sumber daya yang ada. Tujuan dari sistem pengukuran kinerja adalah untuk mengukur tingkat kemauan manajer untuk meningkatkan kinerja usahanya, memberikan informasi rinci, dan mencerminkan proses pengambilan keputusan (Astuti et al., 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Arisna Jeliet Mantiaha, Ventje Ilat, 2023) dengan judul pengaruh total quality management dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada PT Ciputra Internasional Cabang Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa total quality management tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, dan total quality management dan sistem pengukuran kinerja secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Selain itu, sistem pengendalian internal menjadi faktor lainnya. Sistem pengendalian internal dapat diartikan sebagai proses yang dirancang oleh manajemen untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan yang berlaku. Sistem ini mencakup pemantauan lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi, komunikasi, dan pemantauan. Faktanya, perusahaan menerapkan berbagai prosedur seperti pemisahan tugas, otorisasi transaksi, keamanan aset, dan pemantauan operasional untuk meminimalkan risiko penipuan dan kesalahan. Sistem pengendalian internal yang lemah membuka peluang bagi karyawan untuk melakukan tindakan curang yang dapat berdampak buruk bagi

perusahaan. Sistem pengendalian internal yang baik dapat membantu perusahaan meningkatkan akuntabilitas dan menjaga integritas proses bisnis (Hama et al., 2021).

Menurut Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008, pengendalian intern merupakan proses integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi (Maryan, 2023). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni Nengsi, 2021) menunjukkan bahwa *Total Quality Management*, sistem pengendalian internal, sistem penghargaan, sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Teknologi informasi bertugas menyediakan informasi bagi para pemakai informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Informasi yang diharapkan dapat membantu manajer dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi dari permasalahan yang dihadapi hingga mendapatkan jalan keluarnya, sehingga informasi yang didapat haruslah informasi yang berkualitas. Faktor selanjutnya penggunaan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi memudahkan berbagai aktivitas masyarakat, termasuk organisasi dan bisnis. Dalam dunia bisnis, salah satu hal yang dibutuhkan perusahaan adalah informasi akuntansi. Informasi akuntansi membantu menunjang kinerja suatu organisasi atau bisnis dalam pengelolaan keuangan untuk pengambilan keputusan bisnis. Penggunaan teknologi informasi mempengaruhi kinerja organisasi. Peningkatan kinerja perusahaan dicapai dengan meningkatnya kinerja individu di seluruh area perusahaan. Saat itu, teknologi informasi tidak hanya digunakan di perusahaan swasta tetapi juga di instansi

pemerintah (Hidayat et al., 2024).

Beberapa kemudahan dan keunggulan penggunaan teknologi informasi dalam pemasaran dibanding dengan pemasaran secara konvensional sangat membantu bagi perusahaan dalam pemasaran barang kepada konsumen. Perusahaan dituntut cepat dan responsif dalam hal penyesuaian diri atau adaptasi terhadap perubahan situasi maupun kondisi, agar perusahaan mampu tetap bertahan meskipun situasi dan kondisi berubah-ubah (Hamta & Putri, 2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sabilisa & Wahid Mahsuni, 2022) menunjukkan bahwa variabel sistem informasi akuntansi dan variabel penggunaan teknologi informasi secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti masih adanya kesenjangan. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil antara penelitian sekarang. Peluang dan untuk mengkaji permasalahan ini masih terbuka dan memungkinkan untuk diteliti. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Pengendalian Internal Dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Manajerial Studi Pada PT Teluk Luas Padang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis paparkan di atas, penulis melihat beberapa situasi yang menjadi permasalahannya yaitu:

1. Hasil produksi yang tidak stabil dapat mempengaruhi pemenuhan permintaan pasar sehingga diperlukan penerapan strategi yang efektif

seperti *Total Quality Management* dan optimalisasi teknologi informasi untuk mendukung perbaikan kinerja.

2. Kinerja manajerial yang tidak konsisten berdampak pada pencapaian tujuan dan perencanaan yang optimal.
3. Kurangnya pengawasan yang efektif dapat membuka peluang terjadinya masalah operasional dan kecurangan dalam perusahaan.
4. Ketidakefektifan sistem pengukuran kinerja dan pengendalian internal dapat menyebabkan karyawan merasa bahwa kinerja mereka tidak terukur dengan jelas, yang berpotensi mengurangi motivasi dan kepuasan kerja.
5. Sistem pengendalian internal yang ada belum mampu mengatasi potensi risiko yang menghambat pencapaian kinerja manajerial atau bahkan menyebabkan ketidaksesuaian antara kebijakan dan implementasi.
6. Ketidakseimbangan antara sistem yang diterapkan dapat menghambat pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan, seperti peningkatan produktivitas, efisiensi, atau kepuasan pelanggan.
7. Kurangnya perhatian terhadap dampak sosial dan lingkungan dari operasional perusahaan sehingga menurunnya citra perusahaan di masyarakat dan meningkatnya tekanan dari pemangku kepentingan serta regulator.
8. Kurangnya koordinasi dan komunikasi yang baik antar divisi dalam perusahaan sehingga kesalahan operasional, duplikasi tugas, dan penurunan produktivitas karyawan.

9. Pemanfaatan teknologi informasi yang kurang maksimal disebabkan rendahnya kompetensi karyawan dalam menggunakan teknologi informasi.
10. Kurangnya komitmen organisasi terhadap kualitas disebabkan lemahnya koordinasi antara manajemen dan karyawan dalam mencapai target kualitas.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan pengaruh *total quality management* sebagai variabel bebas (X1) sistem pengukuran kinerja sebagai variabel bebas (X2) sistem pengendalian internal sebagai variabel bebas (X3) penggunaan teknologi informasi sebagai variabel bebas (X4) kinerja manajerial sebagai variabel terikat (Y) Studi pada PT Teluk Luas Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan, maka perlu mengidentifikasi suatu permasalahan. Adapun rumusan masalah yang bisa diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang?
4. Apakah terdapat pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap

kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang?

5. Apakah terdapat pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, sistem pengendalian internal dan penggunaan teknologi informasi secara simultan terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat ditemukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *total quality management* terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *total quality management*, sistem pengukuran kinerja, sistem pengendalian internal dan penggunaan teknologi informasi secara simultan terhadap kinerja manajerial pada PT Teluk Luas Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang pentingnya penerapan *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, sistem pengendalian internal, dan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja manajerial. Penelitian ini juga memberikan wawasan dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip manajerial yang baik, memperbaiki sistem pengukuran kinerja, dan meningkatkan pengendalian internal untuk meminimalkan risiko. Pemanfaatan teknologi informasi yang efektif juga dapat mempercepat pengambilan keputusan serta mendorong keberlanjutan bisnis dan daya saing perusahaan.

2. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik manajemen, serta memberikan wawasan bagi penulis dalam merumuskan strategi untuk mencapai tujuan jangka panjang dan memastikan kesuksesan operasional perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi kesenjangan dalam penelitian sebelumnya dan mengembangkan rekomendasi aplikatif bagi dunia bisnis dan manajerial.

3. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan pemahaman mengenai pengaruh *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, sistem pengendalian internal, dan teknologi informasi terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini juga diharapkan

menjadi referensi untuk studi lebih lanjut yang mengkaji hubungan faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan kinerja manajerial dan daya saing perusahaan. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada dan membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut di berbagai sektor industri.