

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Untuk mencapai ‘*goals*’ perusahaan, diperlukan manajemen yang tangguh dan berkompeten dibidangnya. Manajemen adalah pihak yang dipercayakan oleh pemilik perusahaan dalam mengelola investasi yang ditanamkan pada perusahaan baik keluar maupun ke dalam. Manajemen menjadi kunci yang akan menentukan maju mundurnya suatu perusahaan karena merupakan otak pelaku dari hampir semua aktivitas yang ada pada suatu perusahaan. Menurut Wikipedia (2011) kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *menegement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Mary Parker Follet, misalnya mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan

jadwal. Secara etimologi kata manajemen diperkirakan berasal dari bahasa Italia (1561) *maneggiare* yang berarti mengendalikan. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *menagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.

Menurut Siagian (2011) seorang manajer memiliki tiga peranan dalam sebuah perusahaan, yaitu peranan yang bersifat interpersonal, informasional, dan peranan sebagai pengambilan keputusan. Peran yang bersifat interpersonal adalah terciptanya hubungan baik antara manajer dengan pihak-pihak yang terkait perusahaan, baik pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan. Peran yang bersifat informasional yaitu kemampuan yang dimiliki oleh seorang manajer dalam memilih dan menentukan informasi yang layak dan diperlukan bagi penyelenggaraan aktifitas perusahaan. Manajemen juga diharapkan mampu memainkan paling sedikit tiga peran dalam penanganan dan pemanfaatan informasi, yaitu sebagai pemantau informasi, penanggung jawab penyebaran informasi dan sebagai juru bicara perusahaan.

Salah satu kriteria manajer yang berhasil adalah manajer yang memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan yang efektif. Karena itu perlu pemahaman yang tepat tentang bentuk peranan yang harus dimainkan oleh kelompok manajemen selaku pengambil keputusan. Keputusan yang efektif adalah keputusan yang sesuai dengan tujuan perusahaan dan tidak melenceng dari visi dan misi perusahaan.

TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk barang dan jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal mau pun internal organisasi (Tjiptono dan Diana, 2010:328). Berdasarkan TQM, tolok ukur keberhasilan usaha bertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterimanya. Untuk dapat diperoleh dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan bebas dan kompetitif, diperlukan suatu komitmen perusahaan yang mengarah kepada kepuasan pelanggan, dimana mutu merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa. Mutu juga merupakan sesuatu kekuatan yang dapat menghasilkan keberhasilan perusahaan (Prawirosentono, 2007:3).

Sistem TQM ditentukan oleh CEO/pimpinan puncak yang harus terlibat dan bertanggung jawab atas pelaksanaannya, karena CEO dan manajer senior organisasi perusahaan yang menentukan strategi usaha, produk/jasa apa yang akan diproduksi dan menentukan pasar konsumen yang akan memakai produk atau jasa tersebut. Artinya ialah bahwa kebijaksanaan aplikasi sistem TQM secara mendasar ditentukan dalam ruang rapat direksi (*boardroom*) dan bukan tingkat lantai kerja (*floor*) karyawan. Dengan demikian jelas bahwa strategi mencapai tujuan TQM secara mendasar sejak awal harus dilaksanakan dengan komitmen penuh oleh para CEO

beserta seluruh eselon manajemen puncak, kemudian menyusul semua tingkat manajemen madya dan manajemen operasional (Supratinigrum, 2002:11).

Pada hakikatnya, TQM adalah sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada filosofi bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah hal yang utama dalam setiap usaha, termasuk dalam kaitannya dengan pengelolaan organisasi pelayanan jasa. Implikasi pengertian dasar ini ialah bahwa organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa dipandang sebagai industri jasa. Artinya, ada pelanggan-pelanggan yang harus dilayani dengan kadar yang bermutu. Definisi mutu dalam perusahaan jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Fandy dalam Hapsari, 2008:22).

Mengacu pada pengertian tersebut maka konsep kualitas jasa adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diharapkan pelanggan terhadap jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan (Hapsari, 2008:23).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu asset yang dimiliki pemerintah. Dalam memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh pelanggannya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Purwakarta senantiasa bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya ditunjukkan dengan sosialisasi program layanan yang semaksimal mungkin. Selain itu layanan ini juga diharapkan mampu meminimalisir kemungkinan pelanggan berhubungan dengan oknum atau calo yang bertentangan dengan komitmen PDAM untuk menegakan pelayanan jelas. Dadang, Direktur PDAM Kabupaten Purwakarta kepada Jabarkita.com

Dijelaskannya ada beberapa manfaat yang didapat melalui layanan, diantaranya pelanggan dapat dilayani melalui berbagai media dari mana saja selama 24 jam. Selain itu, kualitas layanan masing-masing unit PDAM dapat dievaluasi dengan mudah.

Kamto menambahkan, permohonan pasang baru dan informasi kebocoran juga dapat dilakukan secara terbuka. Unit PDAM dapat dengan cepat memperbaiki layanan karena evaluasinya lebih mudah dilakukan secara pengawasan yang ketat dari internal dan eksternal, serta dapat meningkatkan citra layanan.

Namun, kendala yang dihadapi PDAM pada saat ini yaitu naiknya Tarif Dasar Listrik (TDL), pasalnya kenaikan tersebut akan membuat efek domino terhadap setiap sendi kehidupan. “Kalau ada kenaikan, daya saing kelompok industri akan melemah sehingga mereka menaikkan biaya jual beli kepada konsumen. Efek pelayanan juga terganggu, apalagi PDAM yang melakukan gilir girang. Kita pilih opsi jangan naikan

TDL,” ucap Sekretaris Umum Perpamsi Ashari Mardiono saat ditemui di Hotel Aston Tropicana Jalan Cihampelas Kota Bandung, Rabu (18/6/2014).

Menurut Ashari, keaikan TDL akan terasa berat karena 40 persen komponen operasional PDAM menggunakan listrik. Dari saat menyedot air dari sumber baku memakai pompa, mengolah air, dan menyalurkan air ke konsumen memakai listrik. Wakil ketua Umum Perpamsi menegaskan, PDAM tidak bisa semena-mena menaikkan tariff dasar air karena terikat Permendagri. Aturan itu menyebutkan tarif dasar air untuk social tidak boleh lebih dari 4 persen dari upah minimum regional (UMP).

“untuk rumah tangga miskin, kalau UMR-nya Rp.1 juta, maka 10 kubik tidak boleh lebih dari Rp.40 ribu. Kalau mau naik, berarti harus naik dulu UMR. Semakin panjang prosesnya, sementara kita kebanyakan melayani social dan rumah tangga,” paparnya.

<http://www.pdampurwakarta.com>

Fenomena yang penulis temukan pada surat kabar mengenai menurunnya kinerja BUMN adalah sebagai berikut:

Kinerja manajemen Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Sintang dinilai sangat buruk. Selain pelayanan mengecewakan, PLN juga dituding pilih kasih dengan memprioritaskan instalatir maupun gerai tertentu dalam mengeluarkan KWH meteran. “seharusnya PLN netral. Biarkan masyarakat memilih instalatir atau gerai yang mereka inginkan. PLN tinggal memproses saja sesuai prosedur. Jangan mempriorotaskan instalatir atau gerai tertentu.” Pinta Kepala Desa Kelapan Sepan Kecamatan Kayan Hilir. Persoalan yang terjadi di desanya, KWH meteran milik

warga tidak diproses secara adil. Ada warga yang mengajukan melalui instalatir dan gerai tertentu namun proses keluarnya KWH meteran tersebut lambat. Sebaliknya, jika melalui instalatir dan gerai yang diduga ada keberpihakan PLN proses keluarnya KWH meteran itu cepat. Hal ini menimbulkan kecemburuan sosial di masyarakat. Hal senada disampaikan Tarsis Sius Sekoyan. Menurutnya kenyamanan dan keamanan di desanya telah terganggu karena sikap PLN yang diduga tidak berlaku netral.

<http://www.lintaskapuas.com/tidak-netral-manajemen-pln-dituding-buruk/>

Dilihat dari contoh kasus diatas maka memberikan pelajaran tentang salah satu manajemen yang buruk yang telah diterapkan oleh PLN tersebut. Karna dengan sikap PLN yang memberikan pelayanan kurang baik dan diduga tidak netral dalam melayani warga di Desa Kelapan Sepan Kecamatan Kayan Hilir sehingga mengganggu kemanan dan kenyamanan warga.

Dengan kejadian tersebut hendaknya banyak hal yang bisa dipelajari, dan hendaknya PLN tersebut bisa memperbaiki manajemen perusahaannya sehingga tidak ada warga yang merasa dirugikan dengan sikap dan pelayanan yang diberikan.

PT. Wahana Safety Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan *supplier* alat peralatan keselamatan kerja. PT. Wahana Safety Indonesia memiliki beberapa cabang di kota besar antara lain Surabaya dan Balikpapan. Barang-barang yang akan dijual sebagian besar di *import* dari Luar Negeri dan di Indonesia sendiri yang sudah bekerja sama dengan PT. Wahana Safety Indonesia

pembelian PT. Wahana Safety Indonesia memiliki pemasok ± 45 pemasok tetap untuk pemesanan pembelian barang *safety* yang akan dijual kembali baik ke *supplier* maupun ke pelanggan langsung. Dalam melakukan pemesanan pembelian alat peralatan keselamatan kerja. Pada PT. Wahana Safety Indonesia terdapat suatu proses sistem informasi akuntansi pembelian tersebut sampai terjadi pencatatan. Perusahaan tidak memiliki Sistem Operasi dan Proserdur secara tertulis (SOP) dan dalam prosedur penerimaan barang tidak adanya pemisahan fungsi antara penerimaan barang dengan bagian gudang, bagian gudang dan penerimaan barang masih tergabung. Di PT. Wahana Safety Indonesia juga tidak terdapat adanya dokumen permintaan pembelian barang oleh bagian gudang maupun staf penjualan, staf gudang melakukannya secara lisan dan tidak dilakukan sesuai prosedur yang ada yang seharusnya disetujui oleh pihak yang berwenang terlebih dulu. Jadi fungsi untuk permintaan pembelian tidak sesuai dengan prosedur yang seharusnya dan tidak dilakukan *stockopname* secara berkala melainkan satu tahun sekali dan pada saat tahun 2011 pun tidak dilakukannya *stock opname* hal ini dapat menimbulkan kecurangan pada persediaan barang. (<http://www.jakartawater.org/pt-wahana-safety-indonesia-sop-tidak-tertulis>)

Pada fenomena tersebut maka PT. Wahana Safety Indonesia memiliki masalah pada perencanaan yaitu kemampuan dalam menentukan tujuan, kebijakan-kebijakan dan tindakan/pelaksanaan, penjadwalan kerja, pengangguran, merancang prosedur, serta pemograman. Untuk suatu perusahaan besar dan mempunyai cabang PT. Wahana Safety Indonesia seharusnya mempunyai SOP secara tertulis, pada



dasarnya perusahaan besar harus mempunyai SOP secara tertulis dalam setiap bagian-bagian terkait untuk pemisahan fungsi seperti pemisahan fungsi antara bagian penerima barang dengan bagian gudang, dalam PT. Wahana Safety ini bagian penerimaan dengan gudang masih tergabung. Selain itu PT. Wahana Safety juga memiliki masalah pada kinerja investigasi yaitu kemampuan dalam mengumpulkan dan menyampaikan informasi untuk catatan, laporan dan rekening, mengukur hasil, menentukan persediaan, serta analisis pekerjaan.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang diketahui sebelumnya dengan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya variabel yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial, yaitu dilihat dari tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Manajerial**

No	Peneliti (tahun)	<i>Total Quality Managem ent</i>	Sistem Pengukura n Kinerja	Sistem <i>Reward</i>	<i>Profit Center</i>	Kinerja Manajeri al	Variabel lain
1	Hikmah Hasanah (2013)	√	√	√	-	√	-
2	Narsa dan Yuniawati	√	√	√	-	√	-

	(2003)						
3	Mardiyah dan Listianingsih (2005)	√	√	√	√	√	-
4	Elly Wijayanti (2009)	√	√	√	-	-	-

Berdasarkan penelitian terdahulu pada tabel 1.1 faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial adalah *Total Quality Management* (Hikmah Hasanah 2013); (Narsa dan Yuniawati 2003); (Mardiyah dan Listianingsih 2005); Elly Wijayanti 2009). Faktor yang kedua adalah Sistem Pengukuran Kinerja (Hikmah Hasanah 2013); (Narsa dan Yuniawati 2003); (Mardiyah dan Listianingsih 2005); Elly Wijayanti 2009). Faktor yang ketiga adalah Sistem *Reward* (Hikmah Hasanah 2013); (Narsa dan Yuniawati 2003); (Mardiyah dan Listianingsih 2005); (Elly Wijayanti 2009). Faktor yang keempat adalah *profit Center* (Mardiyah dan Listianingsih 2005).

Peneliti Hikmah Hasanah (2003) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial, interaksi antara TQM dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh signifikan secara individual terhadap kinerja manajerial, dan sistem pengukuran kinerja bukan merupakan variabel

moderating, interaksi antara TQM dan sistem penghargaan tidak berpengaruh signifikan secara individual terhadap kinerja manajerial dan sistem penghargaan bukan merupakan variabel moderating.

Penelitian Narsa dan Yuniawati (2003) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Interaksi TQM dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja menunjukkan bahwa TQM dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja manajerial, sedangkan interaksi TQM dan sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial, namun secara simultan semua variabel diuji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Penelitian Mardiyah dan Listianingsih (2005) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward dan *ProfitCenter* terhadap Hubungan TQM dengan Kinerja Manajerial menunjukkan bahwa TQM dan sistem pengukuran kinerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja manajerial, TQM dan sistem reward terdapat pengaruh terhadap kinerja manajerial, sedangkan tidak ada pengaruh interaksi TQM dan *profit center* terhadap kinerja manajerial.

Peneliti Elly Wijayanti (2009) , melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Pengukuran Penghargaan terhadap Keefektifan Penerapan Teknik TQM menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh signifikan terhadap penerapan TQM, sedangkan sistem penghargaan

tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keefektifan penerapan TQM, namun secara simultan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap penerapan teknik TQM.

Penelitian ini, merupakan replikasi dari penelitian Mardiyah dan Listiananingsih (2005). Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh interaksi TQM dan sistem pengukuran kinerja terhadap kinerja manajerial, namun arah hubungannya negative. Pengujian hipotesis ini mendukung penelitian Ittner dan Larcker (1995) yang menyatakan bahwa organisasi yang mempraktikkan TQM dan sistem pengukuran kinerja belum tentu menghasilkan kinerja manajerial yang tinggi. Penelitian ini tidak mendukung penelitian Banker *et al* (1993) yang menyatakan bahwa berhasilnya implementasi teknik pemanufakturan TQM membutuhkan sistem pengukuran kinerja sebagai komplemen dari sistem akuntansi manajemen untuk menghasilkan kinerja yang tinggi. Pengaruh interaksi TQM dan sistem reward terhadap kinerja manajerial, namun arah hubungannya negative. Pengujian hipotesis ini mendukung penelitian Ittner dan Larcker (1995) yang menyatakan bahwa organisasi yang mempraktikkan TQM dan sistem reward belum tentu menghasilkan kinerja manajerial yang tinggi. Penelitian ini tidak mendukung penelitian Snell dan James (1992) yang menyatakan bahwa kinerja yang tinggi dasarnya tergantung pada program pemberian reward. Tidak ada pengaruh interaksi TQM dan profit center terhadap kinerja manajerial. Hasil ini mendukung penelitian Kaniel (2000) yang menyatakan bahwa profit center dalam suatu perusahaan dapat digunakan untuk

memotivasi kinerja manajerial pada perbaikan kualitas produk. Keterbatasan pada penelitian ini yaitu responden penelitian terbatas manajer yang bekerja di perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEJ. Penelitian ini memungkinkan akan menunjukkan hasil yang berbeda jika diterapkan di perusahaan jasa dan perdagangan, respon yang rendah, komponen sistem akuntansi manajemen yang digunakan hanya sistem pengukuran kinerja, sistem reward dan profit center, dan data yang dianalisis menggunakan instrument yang mendasarkan persepsi dengan keadaan yang sesungguhnya.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan menggunakan variabel-variabel yang sama namun tidak memakai satu variabel yaitu Sistem Pengukuran Kinerja. karena TQM, Sistem Reward dan Profit Center yang baik akan menghasilkan kinerja manajerial yang baik pula. Selain itu, penelitian terdahulu menggunakan variabel moderating sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak menggunakan variabel moderating.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah: (1) Waktu penelitian yang penelitian yang dilakukan oleh Mardiyah dan Listiananingsih yaitu tahun 2005, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tahun 2016. (2) Tahun pengamatan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mardiyah dan Listiananingsih yaitu tahun 2004, sedangkan penelitian ini adalah 2016 (3) Subjek penelitian yang dilakukan oleh Mardiyah dan Listiananingsih yaitu pada perusahaan

manufaktur yang terdaftar di BEJ, sedangkan penelitian ini pada PDAM Thirta Dharma Kabupaten Purwakarta.

Mengingat pentingnya peran sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial dalam sebuah perusahaan, maka berdasarkan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem Reward, dan *Profit Center* Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kabupaten Purwakarta)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis akan mengidentifikasi masalah di dalam penelitian ini. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Adapun pada penelitian ini masalah yang akan diteliti berdasarkan latar belakang di atas adalah:

1. Bagaimana *Total Quality Management* pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Purwakarta.
2. Bagaimana kinerja manajerial pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Purwakarta.

3. Bagaimana sistem *reward* pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Purwakarta.
4. Bagaimana *profit center* Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Purwakarta.
5. Seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial.
6. Seberapa besar pengaruh Sistem *Reward* terhadap kinerja manajerial.
7. Seberapa besar pengaruh *Profit Center* terhadap kinerja manajerial.
8. Seberapa besar pengaruh Total Quality Management, sistem rewar dan profit center terhadap kinerja manajerial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Total Quality Management* pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Purwakarta.
2. Untuk mengetahui kinerja manajerial pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Purwakarta.
3. Untuk mengetahui sistem *reward* pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Purwakarta.

4. Untuk mengetahui *profit center* Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Purwakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial.
6. Untuk mengetahui pengaruh sistem *reward* terhadap kinerja manajerial.
7. Untuk mengetahui pengaruh *profit center* terhadap kinerja manajerial.
8. Untuk mengetahui pengaruh Total Quality Management, sistem reward dan profit center terhadap kinerja manajerial.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang diharapkan akan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penulis sangat berharap hasil dari penelitian yang dilakukan dapat berguna dan dapat memberikan kontribusi bagi dunia akuntansi khususnya dan disiplin ilmu lain pada umumnya. Penulis juga berharap hasil penelitian ini dapat mengetahui sejauh mana Pengaruh *Total Quality Management* (TQM), Sistem *Reward*, dan *Profit Center* Terhadap Kinerja Manajerial.



### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap hasilnya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada masalah ini, yaitu:

#### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis yaitu menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh *Total Quality Management*, sistem *reward* dan *profit center* terhadap kinerja manajerial.

#### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menetapkan *Total Quality Management* yang efektif sebagai alat bantu untuk meningkatkan kinerja manajerial agar lebih produktif.

#### 3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *Total Quality Management*, sistem *reward* dan *profit center* terhadap kinerja manajerial.

### 1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtha Dharma. Jl.Letnan Jendral Basuki Rachmat, No. 8,7 Km120, Kec.Purwakarta.

Penulis melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan.