

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perbankan hanyalah satu diantara ilustrasi tentang bagaimana zaman akan berubah saat kita bergerak maju. Karena inklusi Indonesia di semua negara berkembang, perbankan memainkan peran penting di negara ini. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Bank Indonesia berupaya mendukung pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, kemajuan ekonomi, dan stabilitas nasional untuk kepentingan masyarakat umum. Untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat luas, dimana bank adalah organisasi yang menerima simpanan dari masyarakat umum dan menyalurkan uang tersebut kepada mereka dalam bentuk pinjaman atau layanan lainnya, menurut Sumarna (2019).

Fungsi utama bank adalah pengumpulan dan distribusi dana tetapi menawarkan layanan bank tambahan, seperti *teller* dan layanan pelanggan, adalah fungsi pendukung yang diperlukan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini untuk menjaga keunggulan kompetitif atas pesaing baru. Karena tekanan inflasi yang signifikan dan ketidakpastian di pasar keuangan, pertumbuhan ekonomi global melemah. Karena gangguan terus-menerus dalam rantai pasokan dan pasar tenaga kerja yang kompetitif, terutama di AS dan Eropa, ditambah dengan permintaan global yang menurun, tekanan inflasi masih cukup tinggi secara global.

Pelaksanaan pembangunan nasional untuk mendorong keadilan, kemajuan ekonomi, dan kekayaan rakyat dapat dibantu dengan pembentukan sektor perbankan yang kuat. Di antara bank yang memiliki pemahaman tentang pengembangan ekonomi daerah adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD). Selain dapat membuka jaringan layanan di masyarakat secara ekonomi, Bank Pembangunan Daerah (BPD) berupaya mendorong pertumbuhan ekonomi daerah terkait pembiayaan keuangan, penggalangan dana, dan kas daerah. Hal inilah yang melatarbelakangi keputusan Pemerintah Daerah Provinsi Bali untuk mengubah Bank Pembangunan Daerah (BPD) dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai dengan Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2002.

Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia tentang Penunjukan Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali sebagai Bank Umum Devisa (BPD Bali, 2021) memberikan izin penyelenggaraan kepada Bank Pembangunan Daerah Bali. Tujuan BPD adalah menjadi bank yang kuat, handal, dan terpercaya dalam menghadapi persaingan internasional. Kinerja keuangan merupakan salah satu bidang di mana Bank Pembangunan Daerah (BPD) perlu memperhatikan kinerjanya. Sebagai komponen perbankan nasional, bank pembangunan daerah (BPD) juga dituntut untuk menunjukkan efisiensi yang optimal dalam rangka menyediakan pembiayaan bagi pembangunan daerah. Tujuan utama mereka adalah memaksimalkan keuntungan melalui penyediaan layanan keuangan kepada masyarakat. Bisnis harus memperhitungkan efektivitas kinerja operasional, termasuk kinerja keuangan dan kinerja karyawan, untuk menentukan apakah pekerjaan karyawan telah diselesaikan dengan benar.

Teori yang dikenal sebagai *Resource Based View* yang menyajikan gagasan dimana sumber daya serta kemampuan perusahaan itu penting untuk operasinya sebab mereka berfungsi sebagai landasan atau fondasi untuk kinerja dan daya saing organisasi. Premis yang mendasari teori RBV adalah bahwa suatu organisasi dapat memperoleh keunggulan kompetitif atas para pesaingnya dengan mengalokasikan sumber dayanya sesuai dengan kapasitas organisasi itu untuk melakukannya.

Salah satu bank sentral yang beroperasi di wilayah Bali adalah PT Bank Pembangunan Daerah Bali, yang bertanggung jawab untuk mengelola mata uang lokal, dana dari pihak ketiga, dan mengembalikannya kepada masyarakat melalui kredit melalui layanan yang diberikan. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Pokok-pokok Pertumbuhan Daerah Ketentuan Bank menyatakan bahwa BPD berfungsi sebagai stimulan pertumbuhan ekonomi daerah, yang meningkatkan taraf hidup penduduk setempat. Jl. Dewi Sartika No.30, Kaliuntu, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali 81116 adalah alamat salah satu bank. Meskipun bank ini telah berhasil mengumpulkan dan menyalurkan uang masyarakat, namun belum mampu memenuhi tujuan kinerja perusahaan.

**Tabel 1.1 Ikhtisar Rasio Keuangan**

**PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Tahun 2017-2021**

RASIO KEUANGAN	TAHUN				
	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Rentabilitas/profitabilitas</b>					
• <i>Return On Assets ratio (ROA)</i>	3,16%	3,17%	3,08%	2,70%	2,62%

• <i>Return On Equity ratio (ROE)</i>	19,85%	19,16%	18,18%	16,95%	17,78%
---------------------------------------	--------	--------	--------	--------	--------

Sumber : *Annual Report BPD Bali* tahun 2021

Pada tahun 2017 *Return On Assets (ROA)* dalam rasio keuangan perusahaan sebesar 3,16% dari total aset Rp.22.150.905.270.784, kemudian pada tahun 2018 perusahaan mengalami kenaikan 0,01% menjadi 3,17% dari total aset sebesar Rp. 22.454.491.240.279. Pada tahun 2019 *Return On Assets (ROA)* dalam rasio keuangan perusahaan mengalami penurunan sebesar 0,09% menjadi 3,08% dari total aset sebesar Rp. 24.655.731.897.758, kemudian pada tahun 2020 perusahaan kembali mengalami penurunan lebih jauh dari tahun sebelumnya yaitu 0,38% menjadi 2,70% dari total aset sebesar Rp. 26.109.365.086.239. Tahun berikutnya kembali terulang dimana pada tahun 2021 *Return On Assets (ROA)* dalam rasio keuangan perusahaan mengalami penurunan 0,08% menjadi 2,62% dari total aset sebesar Rp. 28.910.973.270.143.

Pada tahun 2017 *Return On Equity (ROE)* dalam rasio keuangan perusahaan sebesar 19,85% dari total ekuitas Rp. 3.268.909.049.873 kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan 0,69% menjadi 19,16% dari total ekuitas sebesar Rp.3.394.456.639.160. Pada tahun 2019 *Return On Equity (ROE)* dalam rasio keuangan perusahaan mengalami penurunan kembali sebesar 0,98% menjadi 18,18% dari total ekuitas sebesar Rp. 3.501.719.825.667, kemudian pada tahun 2020 perusahaan terus mengalami penurunan lebih jauh dari tahun sebelumnya yaitu 1,23% menjadi 16,95% dari total ekuitas sebesar Rp. 3.204.706.847.198. Pada tahun 2021 *Return On Equity (ROE)* dalam rasio keuangan perusahaan

mengalami kenaikan 0,83% menjadi 17,78% dari total ekuitas sebesar Rp. 3.319.342.348.855.

*Return on Assets* (ROA) adalah rasio yang menggambarkan *return on the quantity of asset* yang digunakan oleh bisnis, menurut Kasmir (2019:203). Laporan Tahunan 2021 Bank Pembangunan Daerah Bali merinci bagaimana perusahaan memenuhi target kinerjanya, yaitu *Return On Assets* (ROA) sebesar 2,63% dalam rasio keuangan. Namun, perusahaan belum mampu mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Dalam 5 tahun berturut-turut perusahaan mengalami penurunan laba dari total aset, namun hanya di tahun 2018 perusahaan mengalami kenaikan laba hanya 0,01% dari total aset keseluruhan. Sementara itu, aset dengan *Return On Assets* (ROA) yang lebih besar akan berkinerja lebih baik bagi perusahaan, menurut Bagus (2017) karena return yang lebih tinggi dan laba yang lebih tinggi.

*Return on Equity* (ROE) adalah rasio yang menggambarkan seberapa besar kontribusi ekuitas dalam menghasilkan pendapatan bersih, menurut Hery (2018: 194). Berdasarkan Laporan Tahunan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Tahun 2021 menjelaskan tentang pencapaian target kinerja perusahaan dalam rasio keuangan yaitu *Return On Equity* (ROE) sebesar 17,80% namun perusahaan belum mampu memenuhi tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Perusahaan mengalami penurunan selama lima tahun berturut-turut, dan baru pada tahun 2021 memperoleh keuntungan sebesar 1,23% dari total ekuitas. Kapasitas perusahaan untuk menghasilkan laba atas ekuitas yang telah dikontribusikan pemegang saham diukur dengan laba atas ekuitas (ROE). Ini digunakan untuk menghitung tingkat pengembalian (*rate of return of return*) ekuitas, klaim Ryan (2016: 113). Rasio ini

biasanya diawasi ketat oleh pemegang saham dan analis sekuritas; semakin besar harga saham perusahaan meningkat dengan *return on equity* (ROE).

Mengingat penjelasan tersebut terkait apa yang terjadi dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali terus memiliki sejumlah masalah dengan kinerja keuangannya berdasarkan data dari laporan keuangannya. Rasio profitabilitas, yang dalam hal ini mencakup pengembalian aset (ROA) dan ekuitas (ROE), mengukur kapasitas organisasi dengan menghasilkan uang dalam jangka waktu tertentu dari penjualan atau aset yang menguntungkan. Bisnis dapat memutuskan kebijakan strategis untuk meningkatkan kinerja keuangan dengan menggunakan informasi profitabilitas.

Kemampuan organisasi untuk menghasilkan laba bagi bisnis dapat dievaluasi menggunakan metrik berdasarkan kinerja keuangannya. Kinerja dalam kata-kata Lilyana (2021) adalah hasil kerja yang diperoleh dengan menyelesaikan tanggung jawab dan tugas tertentu dalam jangka waktu tertentu. Menurut studi oleh Muttaqin (2015), total quality management (TQM) mempunyai pengaruh yang menguntungkan dengan kinerja keuangan. Dengan demikian, BPD dapat menerapkan TQM untuk meningkatkan kualitas kinerja keuangannya.

Bertujuan untuk mengoptimalkan daya saing perusahaan melalui peningkatan kualitas orang, proses, barang, jasa, dan lingkungan organisasi secara berkelanjutan, konsep manajemen kualitas total adalah hal baru untuk perilaku perusahaan. *Total Quality Management* (TQM) adalah metode yang harus digunakan perusahaan modern untuk meningkatkan kinerja bisnis dan tetap kompetitif. Semua pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses produksi

atau pemberian layanan didorong untuk berpartisipasi dalam *Total Quality Management* (TQM), yang berusaha untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan. Penerapan teknik kuantitatif dan sumber daya manusia untuk meningkatkan semua prosedur organisasi serta melampaui harapan pelanggan saat ini dan masa depan dikenal sebagai *Total Quality Management*, atau TQM (Lehyani et al., 2022).

Keadaan perbankan yang sehat dan stabil dalam keuangannya dapat dibentuk oleh kinerja keuangan yang kuat (Kasmir, 2015). Hutabarat (2020) menegaskan bahwa kinerja keuangan perusahaan merupakan pencapaian selama periode waktu tertentu yang menunjukkan kesehatan organisasi. Kinerja keuangan menurut Fahmi (2018) adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk mengevaluasi kepatuhan perusahaan terhadap kriteria implementasi keuangan.

Pekerjaan yang dilakukan merupakan hasil dari bakat, usaha, dan kesempatan individu dalam melaksanakan kewajibannya, menurut Abdurrahman (2019). Meningkatkan kinerja individu dan mencapai tujuan organisasi dapat mengambil manfaat dari program pengembangan karir bagi karyawan. Kinerja keuangan perusahaan tidak diragukan lagi dipengaruhi oleh kualitas kinerja karyawan, karena kinerja keuangan dapat ditingkatkan oleh karyawan yang memiliki kemampuan membaca pasar.

Bisnis dapat terus-menerus menilai kinerja karyawan dengan *Total Quality Management* (TQM), memungkinkan mereka dengan cepat dalam mengatasi ketidakakuratan pada sistem mereka. Teori *Resource-Based View* (RBV) pertama kali dikemukakan oleh Wernerfelt pada tahun 1984, yang bisa mendukung

penelitian ini. Menurut teori ini, daya saing dan kemampuan kinerja perusahaan bergantung pada sumber daya dan kemampuannya. Menurut Barney (1991), Teori *Resource Based View* telah menjadi pusat perhatian dalam penelitian akuntansi manajemen karena berfokus pada peningkatan keterampilan dasar perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnis dan membangun keunggulan kompetitif. Meningkatkan kinerja organisasi sangat tergantung pada fungsi sumber daya strategis dan bagaimana mereka berinteraksi dengan strategi perusahaan. Peningkatan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa berkualitas tinggi di era globalisasi saat ini (Yusman, 2019).

Para investor harus tertarik pada kinerja keuangan perusahaan juga, karena mereka harus memahami apa yang mempengaruhi profitabilitas organisasi (Pratiwi, 2021). Kinerja keuangan suatu bisnis dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik manajemen melakukannya. Kapasitas bisnis untuk manajemen sumber daya yang efisien dan efektif, serta kontribusinya terhadap perekonomian nasional secara keseluruhan berkorelasi langsung dengan kinerja keuangannya (Amelia et al., 2022).

Busro (2020) mendefinisikan kinerja sebagai keberhasilan kerja yang dilakukan karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan juga menunjukkan kuantitas dan kualitas kontribusi yang dibuat oleh pekerja untuk bisnis atau organisasi. Untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya, kinerja karyawan yang efektif harus ditingkatkan secara konsisten. Kinerja karyawan yang baik berdampak pada kinerja keuangan bisnis. Hasil penelitian yang disebutkan Saputra (2018) mendukung klaim ini, menyatakan bahwa kinerja karyawan dan sumber daya manusia memainkan peran utama dalam menentukan

apakah tujuan organisasi terpenuhi atau tidak. Karena oranglah yang menentukan manifestasi suatu organisasi dan selalu memiliki bagian yang aktif dan menonjol dalam semua kegiatan organisasi. Memiliki pekerja yang berkinerja baik akan berpengaruh pada peningkatan kinerja bisnis. Dalam hal ini, teknik ilmiah seperti Total Quality Management berfungsi sebagai dasar untuk pengembangan staf.

*Total Quality Management (TQM)* telah terbukti memiliki dampak yang baik pada kualitas pekerjaan. Menurut riset yang dilakukan oleh Suwono & Hasibun (2022), TQM dapat digunakan untuk menaikkan kualitas kinerja keuangan di BPD. *Total Quality Management (TQM)* memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas kinerja keuangan di BPD, menurut penelitian Yusman dari tahun 2022. TQM memiliki dampak yang menguntungkan pada kinerja perusahaan. Ide akuntansi manajemen yaitu *Total Quality Management (TQM)* sangat penting karena setiap organisasi harus terus meningkatkan.

Total kualitas manajemen dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja keuangan di BPD karena studi oleh Kumala & Widyarti (2020) menunjukkan bahwa TQM memiliki dampak menguntungkan untuk kinerja keuangan. Total kualitas manajemen adalah pendekatan yang diperlukan dalam mengoptimalkan kinerja keuangan mereka melalui peningkatan produk atau jasa yang mereka hasilkan, serta peningkatan sumber daya manusia, proses produksi, dan kondisi lingkungan (Mulyani & Wijayani, 2017). Menurut penelitian, *Total Quality Management* tidak berdampak menguntungkan terhadap kinerja keuangan (Helmina & Aji, 2020).

Hal ini didukung dengan temuan studi Dinata & Purnawati (2021) mengenai dampak *total quality management* (TQM) terhadap performa bisnis di bengkel mobil Paramitha Auto Graha Denpasar. Studi ini menunjukkan bahwa TQM memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja bisnis dalam hal ini, TQM harus diimplementasikan dalam kinerja karyawan untuk memenuhi tujuan organisasi.

Karena ada perbedaan dalam temuan penelitian sebelumnya atau kesenjangan penelitian dengan mempertimbangkan konteks dan fenomena yang disebutkan sebelumnya, penulis bermaksud untuk menguji secara empiris dampak *Total Quality Management* (TQM) pada tingkat persaingan sengit dalam bisnis menggunakan data dari berbagai perusahaan. Oleh karena itu, "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja Pegawai sebagai Variabel Moderasi di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng" adalah judul yang penulis tawarkan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan informasi latar belakang ini, masalah dapat ditemukan khususnya karena sifat dunia bisnis yang sangat kompetitif dan menuntut, kualitas kinerja karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng merupakan variabel moderat dalam analisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja keuangan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Penulis makalah ini berfokus pada bagaimana total kualitas manajemen dapat diterapkan pada kinerja pegawai departemen. Penelitian dibatasi sejauh

informasi yang diungkapkan oleh strategi total kualitas manajemen, dalam upaya untuk mengoptimalkan daya saing organisasi dengan mengoptimalkan kualitas orang, proses, lingkungan, barang, dan layanannya. Keuntungan yang dihasilkan korporasi dari operasinya adalah apa yang dianggapnya sebagai salah satu tujuan utamanya, dan itulah yang diperolehnya dari tindakan ini. Kesejahteraan bisnis dapat ditingkatkan dengan kinerja keuangan yang kuat sebagai imbalan atas layanan yang diterimanya.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Mengingat konteks di atas, masalah utama dengan penelitian ini adalah:

1. Apakah *Total Quality Management* (TQM) dapat mempengaruhi kinerja keuangan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng?
2. Apakah kinerja pegawai mampu memoderasi pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja keuangan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sejalan dengan isu-isu yang diangkat oleh penelitian:

1. Untuk memastikan bagaimana *Total Quality Management* (TQM) mempengaruhi kinerja keuangan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng
2. Bertujuan untuk memastikan apakah kinerja pegawai mampu memoderasi pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja keuangan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dari hasil temuan penelitian ini yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Dengan menambah pengembangan mata kuliah akuntansi manajemen di mana total kualitas manajemen merupakan upaya terpadu untuk meningkatkan kualitas di setiap jenjang perusahaan penelitian ini diantisipasi untuk digunakan sebagai tambahan pengetahuan teoritis. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan akan memajukan bidang ilmu akuntansi, khususnya akuntansi manajemen, yang berpotensi berdampak pada kualitas produk dan membantu bisnis memaksimalkan keuntungan.

### 2. Manfaat Praktis

- Bagi Perusahaan

Informasi dari studi ini diperlukan bisa digunakan oleh manajemen BPD Bali di Buleleng sebagai masukan atau pertimbangan. Melalui hubungan antara kinerja karyawan dan total kualitas manajemen sehingga kinerja keuangan dapat ditingkatkan.

- Bagi Perusahaan (Non Pemerintah)

Hal ini diantisipasi bahwa penelitian ini akan menawarkan referensi dan rincian tentang bagaimana total kualitas manajemen diterapkan pada kinerja keuangan dan kualitas kinerja karyawan. Rincian ini sangat berharga ketika merekomendasikan investasi kepada calon investor dan ketika menawarkan petunjuk tentang bagaimana temuan penelitian dapat

diimplementasikan dalam operasi aktual untuk meningkatkan prosedur saat ini.

- Bagi Pemerintah

Hal ini diharapkan bahwa penelitian ini akan berkontribusi pada bahan penilaian yang digunakan oleh pemerintah untuk menentukan sejauh mana PT. Bank Pembangunan Daerah Bali telah meningkatkan kinerja keuangan melalui penerapan total kualitas manajemen.

- Bagi Masyarakat

Gambaran penerapan total kualitas manajemen terhadap kinerja keuangan diantisipasi dari penelitian ini, yang juga dapat menjadi informasi bagi mereka yang tertarik untuk melamar kerja di BPD Bali di Buleleng dan sebagai bahan rekrutmen bagi perusahaan.

