

PERAN SPM DI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DITINJAU DARI SENI PERANG SUN TZU

Bonnie Soeherman
Jurusan Akuntansi
Universitas Surabaya

Abstrak

Berbicara mengenai profit, layanan, dan kepuasan konsumen tidak akan pernah lepas dari konsep pengendalian manusia. Mengapa demikian? Telah kita ketahui bahwa manusia merupakan inti dari segala aktivitas bisnis, yang memiliki karakteristik, termasuk integritas, nilai budaya, dan kompetensi yang berbeda-beda. Manusia telah menjadi mesin penggerak dan fondasi dari organisasi (Romney & Steinbart, 2003) di dalam seluruh aktivitas bisnis atau transaksi. Yoeti (2003) juga menambahkan bahwa karyawanlah faktor utama yang dapat memberikan layanan kepada konsumen. Seperti yang diungkap oleh Hor (2003), bahwa profit yang maksimal akan tercapai jika badan usaha dapat memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen dan layanan terbaik akan tercipta jika kita dapat memastikan bahwa orang-orang di dalam badan usaha telah bekerja dengan baik. Untuk memastikan para karyawan telah bekerja dengan baik sesuai dengan tujuan badan usaha, maka perlu diterapkannya pengendalian yang baik oleh pihak manajemen. Untuk itu, pihak manajemen harus dapat memastikan bahwa para karyawan telah berusaha melakukan segala sesuatu dengan baik dan sesuai dengan tujuan badan usaha.

SPM (Sistem Pengendalian Manajemen) sebagai disiplin ilmu yang mempelajari tentang bagaimana menggunakan dan mengkombinasikan alat-alat akuntansi maupun non akuntansi baik yang bersifat formal maupun non formal dengan tujuan mengendalikan manusia tentunya sangat berperan di dalam pencapaian keberhasilan badan usaha. Dengan versi yang berbeda, seni perang Sun Tzu telah banyak memberikan fokus utama pada pengaturan dan penendalian manusia di dalam perang sejak 400-300 tahun SM yang pada hakekatnya dapat diimplikasikan dengan bagaimana cara mengendalikan manusia di era modern ini. Untuk itu, kajian ini akan mencoba memberikan wawasan konseptual tentang pemahaman terhadap SPM dari sudut pandang seni perang Sun Tzu. Tanpa mengurangi esensi konsep pengendalian manajemen, kajian ini mengambil topik SPM dari sudut pandang Seni Perang Sun Tzu. Kajian ini berusaha membawa para pembaca untuk masuk ke dalam dimensi pemikiran Sun Tzu tentang pengaturan sumber daya manusia.

Kata Kunci: pengendalian, manusia, strategi, profit, perang, kepuasan

PENDAHULUAN

Sebagian orang berpikir bahwa dengan menghasilkan produk terbaik sudah cukup memenuhi kepuasan konsumen. Hal ini tidak benar sepenuhnya. Kepuasan pelanggan tentunya sangat ditunjang dengan adanya layanan berkualitas. Lalu, bagaimana badan usaha dapat memastikan bahwa para karyawan telah memberikan layanan terbaik bagi konsumen? Tentu, satu-satunya cara untuk memastikan hal tersebut adalah dengan melakukan pengawasan dan pengendalian