BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentu tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki keterkaitan yang sama beserta persamaan maupun perbedaan dalam objek yang diteliti. Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi yang berguna untuk referensi dalam memperkaya bahan kajian dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1. Limbong (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel sistem pengukuran, sistem penghargaan, TQM, interaksi TQM dengan sistem pengukuran kinerja dan interaksi TQM dengan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial PT. Telkom Sumatera Utara. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)*, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan. Pada penelitian ini sampel yang diambil adalah senior manajer dan staf PT. Telkom Sumatera Utara sebanyak 54 Orang. Pada penelitian ini teknik analistis yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Hipotesis kelima (H5) tidak terbukti, karena hasil pengujian gagal menolak Ho5. Artinya interaksi antara sistem penghargaan dengan TQM (X5) pengaruhnya tidak signifikan terhadap kinerja manajerial. Sedangkan hipotesis lainnya terbukti, artinya variabel XI X2 X3 dan X4 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.
2. Hipotesis keenam (H6) terbukti, artinya secara simultan semua variabel yang diuji berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial dengan kemampuan prediksi 71.1%.

Persamaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang :

a. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel yang sama dengan penelitian sekarang yaitu *Total Quality Management (TQM)* dan Kinerja Manajerial.
b. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data yang sama dengan penelitian sekarang yaitu dengan metode survey dengan keuisioner.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu :

a. Pada penelitian terdahulu tidak menggunakan ketidakpastian lingkungan sebagai salah satu variabelnya sedangkan pada penelitian sekarang mengunakan variabel tersebut.
b. Penelitian terdahulu mengambil sampel pada PT. Telkom Sumatera sedangkan penelitian sekarang mengambil sampel pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

2. Soleha *et al*. (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem akuntansi manajemen dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada PT. Indosat, Tbk Regional Sumatera Barat Cabang Padang baik secara parsial maupun secara simultan. Variabel yang digunakan adalah sistem akuntansi manajemen, dan ketidakpastian lingkungan. Penelitian ini menggunakan sampel seluruh karyawan PT Indosat, Tbk Cabang Padang (Galeri Indosat Kota Padang) sebanyak 32 orang dengan menggunakan metode *total sampling*. Pada penelitian ini teknik analistis yang digunakan yaitu menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolineritas, uji heterokedastisitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, uji f, uji t. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa :

1. Sistem Akuntansi Manajemen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajemen pada PT. Indosat Regional Sumatera Barat Cabang Padang. Hal ini diketahui dari hasil pengujian hipotesis uji t dimana t hitung sebesar 2,821 yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,045 atau dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,009 < 0,05.
2. Ketidakpastian Lingkungan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajemen pada PT. Indosat Regional Sumatera Barat Cabang Padang. Hal ini diketahui dari hasil pengujian hipotesis uji t dimana t hitung sebesar -1,279 yang lebih kecil dari t tabel sebesar 2,045 atau dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,211 > 0,05.

3. Sistem Akuntansi Manajemen dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap berpengaruh signifikan Kinerja Manajemen pada PT. Indosat Regional Sumatera Barat Cabang Padang. Hal ini diketahui dari nilai F hitung 4,175 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,29 dengan nilai signifikan yang dihasilkan dari perhitungan adalah 0,026 yang lebih kecil dari α yang digunakan sebesar 0,05.

Persamaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang :

a. Variabel yang digunakan oleh penelitian terdahulu sama dengan penelitian sekarang yaitu ketidakpastian lingkungan dan Kinerja Manajerial.
b. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data yang sama dengan penelitian sekarang yaitu dengan metode survey dengan keuisioner.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu :

a. Pada penelitian terdahulu tidak menggunakan *total quality management (TQM)* sebagai salah satu variabelnya sedangkan pada penelitian sekarang mengunakan variabel tersebut.
b. Penelitian terdahulu mengambil sampel pada PT. Indosat Regional Sumatera Barat Cabang Padang sedangkan penelitian sekarang mengambil sampel pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

3. Zulfadli *et al*. (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh partisipasi anggaran, *total quality management (TQM)* dan ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja manajerial pada PT Pelayaran Tonasa Lines di Kabupaten Pangkep. Variabel yang digunakan adalah partisipasi anggaran, *total quality management (TQM)*, dan ketidakpastian lingkungan. Penelitian ini menggunakan sampel seluruh karyawan pada PT Pelayaran Tonasa Lines di Kabupaten Pangkep, yang berjumlah sebanyak 30 orang. Pada penelitian ini teknik analistis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisinen determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Partisipasi anggaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.
2. *Total quality management (TQM)* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja manajerial.
3. Ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Persamaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang :

a. Variabel yang digunakan oleh penelitian terdahulu sama dengan penelitian sekarang yaitu *total quality management (TQM),* ketidakpastian lingkungan dan Kinerja Manajerial.
b. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data yang sama dengan penelitian sekarang yaitu dengan metode survey dengan keuisioner.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu :

a. Pada penelitian terdahulu menggunakan partisipasi anggaran sebagai salah satu variabelnya sedangkan pada penelitian sekarang tidak mengunakan variabel tersebut.

b. Penelitian terdahulu mengambil sampel pada PT Pelayaran Tonasa Lines di Kabupaten Pangkep sedangkan penelitian sekarang mengambil sampel pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

4. Adnantara (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung dari desentralisasi dan ketidakpastian lingkungan sebagai variabel terhadap kinerja manajerial dengan karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen sebagai variabel interveningnya. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah desentralisasi dan ketidakpastian lingkungan, serta karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen. Pada penelitian ini juga, sampel yang diambil adalah manajer tingkat menengah dan bawah pada Hotel berbintang (bintang 1 sampai 5) kota Denpasar sebanyak 74 orang. Pada penelitian ini teknik analistis yang digunakan yaitu menggunakan teknik analisis jalur, uji validitas, uji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Desentralisasi tidak berpengaruh langsung terhadap karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen.
2. Ketidakpastian lingkungan berpengaruh langsung terhadap karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen.
3. Desentralisasi berpengaruh langsung terhadap kinerja manajerial.

4. Ketidakpastian lingkungan tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja manajerial.
5. Karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen berpengaruh langsung terhadap kinerja manajerial.
6. Karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen tidak mampu memediasi hubungan antara desentralisasi dan kinerja manajerial sebagai variabel intervening.
7. Karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen mampu memediasi hubungan antara ketidakpastian lingkungan dan kinerja manajerial sebagai variabel intervening.

Berikut persamaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang :

a. Terdapat persamaan dalam beberapa variabelnya yaitu ketidakpastian lingkungan dan karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen.
b. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data yang sama dengan penelitian sekarang yaitu dengan metode survey dengan keuisioner.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu :

a. Beberapa variabel penelitian ini diletakkan ditempat yang berbeda dengan penelitian sekarang yaitu ketidakpastian lingkungan pada penelitian sekarang terletak pada variabel moderating dan karakteristik sistem informasi akuntansi terletak pada variabel independent.

b. Penelitian terdahulu menggunakan variabel intervening untuk memperkuat atau memperlemah antara satu variabel dengan variabel lain sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel moderating.

5. Ridwan & Sandi (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel TQM, interaksi antara TQM dengan sistem penghargaan, dan interaksi antara TQM dengan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderasi pada perusahaan otomotif dan komponen yang ada di kota jambi. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah *total quality management (TQM)*, sistem penghargaan, komitmen organisasi, dan sistem pengukuran kinerja, penelitian ini peniliti menggunakan sampel pada *middle menagement level*, dan *lower management* level 9 perusahaan otomotif dan komponen di kota jambi sebanyak 46 orang. Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi moderasi, uji f, uji t, koefisien determinasi. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa :

1. *Total quality management* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.
2. Interaksi *total quality management* dengan sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.
3. Interaksi *total quality management* dengan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

4. Interaksi *total quality management* dengan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Berikut ini adalah persamaan dari penilitian sekarang dengan penelitian terdahulu yang terletak pada :

a. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel independen *total quality management (TQM)*.
b. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data yang sama dengan penelitian sekarang yaitu dengan metode survey dengan keuisioner.

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang terletak pada :

a. Ruang lingkup penelitian terdahulu terletak pada perusahaan otomotif dan komponen di kota Jambi sebanyak 9 (Sembilan) perusahaan, sedangkan penelitian sekarang terletak pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
b. Penelitian terdahulu dilaksanakan pada tahun 2019, sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan pada tahun 2021.

6. Indira Ayu & Suryaningrum (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis hubungan antara *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah *total quality management (TQM)*, pada penelitian ini pula peniliti menggunakan sampel yang terdiri dari seluruh manajer PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Surabaya yang berjumlah 352 orang. Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji relibilitas, analisis regresi linier berganda, uji f, uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Pelatihan dan pendidikan berpengaruh positif terhadap Kinerja Manajerial.
2. Komitmen organisasi memiliki pengaruh yang sama terhadap kinerja manajerial.

Berikut ini adalah persamaan dari penilitian sekarang dengan penelitian terdahulu yang terletak pada :

a. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel independen *total quality management (TQM).*
b. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data yang sama dengan penelitian sekarang yaitu dengan metode survey dengan keuisioner.

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang terletak pada :

a. Ruang lingkup penelitian terdahulu terletak pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Surabaya, sedangkan penelitian sekarang terletak pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

b. Alat yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian terdahulu adalah SPSS, sedangkan penelitian sekarang menggunakan Warp Pls 7.0.

7. Prihatningtyas *et al*. (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh ketidakpastian lingkungan, desentralisasi, dan sistem akuntansi manajemen yang digunakan sebagi variabel terhadap kinerja manajerial di kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandar Lampung. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah ketidakpastian lingkungan, desentralisasi, dan sistem akuntansi manajemen, sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pegawai PDAM kota Surakarta yang memiliki kewenangan sebanyak 47 orang. Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik analasis regeresi linier berganda, uji f, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa :

1. Ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial PDAM Kota Surakarta.
2. Desentralisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial PDAM Kota Surakarta.
3. Sistem akuntansi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial PDAM Kota Surakarta.

Berikut ini adalah persamaan dari penilitian sekarang dengan penelitian terdahulu yang terletak pada :

a. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel independen ketidakpastian lingkungan.

b. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data yang sama dengan penelitian sekarang yaitu dengan metode survey dengan keuisioner

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang terletak pada :

a. Ruang lingkup penelitian terdahulu terletak pada PDAM kota Surakarta, sedangkan penelitian sekarang terletak pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

b. Alat yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian terdahulu adalah SPSS, sedangkan penelitian sekarang menggunakan Warp Pls 7.0.

8. Maulidiyah *et al*. (2017)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *total quality management (TQM),* sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan yaitu *total quality management (TQM)* sistem pengukuran kinerja dan sistem reward, serta variabel moderasi yang digunakan adalah job relevant information. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan CV. Singkong Arto Mas sebanyak 215 orang dengan 55 responden. Pada penelitian ini teknik analitis yang digunakan yaitu dengan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Secara parsial *total quality management (TQM)* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja manajerial, sedangkan sistem pengukuran kinerja dan sistem reward tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.
2. Secara simultan *total quality management (TQM)*, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yang terdapat pada :

a. Pada penelitian ini terdapat variabel independen *total quality management (TQM).*
b. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan data yang sama dengan penelitian sekarang yaitu dengan metode survey dengan keuisioner.

Sedangkan, perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada :

a. Pada penelitian terdahulu menggunakan sampel pada CV. Singkong Arto Mas sedangkan penelitian sekarang menggunakan sampel pada PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
b. Alat yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian terdahulu adalah SPSS, sedangkan penelitian sekarang menggunakan Warp Pls 7.0.

9. Swari & Wirasedana (2017)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem penghargaan, *total quality management (TQM)*, sistem pengukuran kinerja dan ketidakpastian lingkungan sebagai variabel terhadap kinerja manajerial. Pada penelitian ini variabel independen yang dipilih yaitu sistem penghargaan, *total quality management (TQM)*, sistem pengukuran kinerja dan ketidakpastian lingkungan. Penelitian ini mengambil atau menggunakan sampel pada seluruh manajer tingkat menengah hotel berbintang di kabupaten bandung per tahun 2016 sebanyak 155 hotel dengan 140 responden. Pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji f, uji t, analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
2. Ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.
3. Sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yang terletak pada :

a. Variabel independen yang digunakan memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang yaitu *Total Quality Management* dan Ketidakpastian Lingkungan.
b. Topik atau variabel dependen yang dibahas memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang.

Perbedaan yang digunakan dalam penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu :

a. Penelitian terdahulu menggunakan 4 variabel independent sebagai indakor penelitian sedangkan penelitian sekarang menggunakan 2 indikator

b. Alat yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian terdahulu adalah SPSS, sedangkan penelitian sekarang menggunakan Warp Pls 7.0.

10. Ardhani (2015)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh partisipasi anggaran, ketidakpastian lingkungan, desentralisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial pada DPRD Kabupaten Blora. Pada penelitian ini variabel independen yang dipilih yaitu partisipasi anggaran, ketidakpastian lingkungan, desentralisasi dan komitmen organisasi. Penelitian ini menggunakan sampel pada anggota parlemen di Blora sebanyak 45 anggota. Pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji f, uji t, koefisien determinasi, analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Partisipasi anggaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.
2. Ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.
3. Desentralisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial

Persamaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yang terletak pada :

a. Variabel independen yang digunakan memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang yaitu Ketidakpastian Lingkungan.
b. Topik atau variabel dependen yang dibahas memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu :

a. Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel independent sebagai indakor penelitian sedangkan penelitian sekarang menggunakan 2 indikator

b. Alat yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian terdahulu adalah SPSS, sedangkan penelitian sekarang menggunakan Warp Pls 7.0.

Tabel 2.1
MATRIKS PENELITIAN TERDAHULU

No	Jurnal	Variabel	
		Total Quality Management (TQM)	**Ketidakpastian Lingkungan**
1	Namrud Limbong (2021)	TB	
2	Putri Soleha; Salfadri; Yuli Ardiany (2021)		B
3	Muh. Zulfadli; Hajering; Amiruddin (2021)	TB	B
4	Komang Fridagustina Adnantara (2020)		B
5	Muhammad Ridwan dan Hengki Erik Sandy (2019)	B	
6	Indira Ayu dan Diah Hari Suryaningrum (2019)	B	
7	Canggih Nur Prihatningtyas; Rispantyo; Djoko Kristianto (2018)		B
8	Muksyfatul Maulidiyah; Hadi Sunaryo; Afi Rachmat Slamet (2017)	TB	
9	Ni Putu Linda Rosalina Indah Sari dan I Wayan Pradnyantha Wirasedana (2017)	B	B
10	Dian Ayu Ardhani (2015)		B

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Kotingensi

Teori kontingensi merupakan teori yang diperkenalkan oleh Lawrence dan Lorsch (1967) kemudian dipakai oleh Kazt dan Rosenzweig (1973) yang menyatakan bahwa tidak ada cara terbaik dalam mencapai kesesuaian antara faktor organisasi dan lingkungan untuk memperoleh prestasi yang baik bagi suatu organisasi (Rasyid, 2015). Selain itu, teori kontingensi dapat digunakan untuk mengidentifikasi bentuk optimal pengendalian organisasi dengan kondisi operasi yang berbeda dan mencoba menjelaskan seperti apa proses operasional pengendalian organisasi. Teori kontingensi juga merupakan pendekatan dari akuntansi manajemen yang didasarkan pada premis bahwa tidak ada sistem akuntansi universal yang selalu cocok untuk semua organisasi, tetapi tergantung pada kondisi atau faktor situasional yang ada dalam organisasi (Rasyid, 2015).

Pada beberapa penelitian dalam bidang akuntansi manajemen terutama Chenhall melakukan pengujian untuk melihat hubungan variabel-variabel kunci seperti lingkungan, teknologi, struktur, dan ukuran organisasi sebagai penjelas dari elemen-elemen fundamental dari konteks sistem pengendalian. Pada penelitian yang lebih lanjut dinyatakan bahwa teori kontijensi memiliki hubungan yang penting antara strategi, lingkungan, teknologi, struktur organisasi, dan sistem pengendalian. Hal tersebut menyebabkan bahwa teori kontijensi dapat dielaborasi dengan isu mengenai *total quality management (TQM)* dalam strategi maupun sistem pengendalian yang memiliki peran untuk membuat peruhasaan manufaktur yang maju (Rasyid, 2015).

2.2.2 Kinerja Manajerial

Kinerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, kemampuan, dan prestasi seseorang, sehingga kinerja manajerial dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kompetensi dan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Tsauri, 2014). Menurut (Zulfadli, Hajering, & Amiruddin, 2021) bahwa kinerja manajerial adalah proses pencampuran berkelanjutan yang terjadi dalam kolaborasi antara karyawan dan aturan langsung yang mencakup penerapan harapan dan pemahaman peran pekerjaan karyawan. (Ridwan & Sandy, 2019) berpendapat bahwa kinerja manajerial dapat didefinisikan sebagai salah satu faktor terpenting dalam perusahaan, karena peningkatan kinerja kepemimpinan ditujukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Ridwan & Sandy, 2019). Kinerja manajerial yang dicapai oleh eksekutif perusahaan juga merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan efektivitas perusahaan. Kinerja manajerial menunjukkan kemampuan manajemen dalam menjalankan fungsinya yang merupakan kegiatan bisnis dan selalu dikaitkan dengan pengambilan keputusan.

Pada penelitiannya (Ridwan & Sandy, 2019) berpendapat bahwa kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan manajemen, kinerja manajerial meliputi 8 dimensi :

1. Perencanaan, dalam hal ini perencanaan berarti kemampuan untuk menetapkan tujuan, pedoman dan tindakan/pelaksanaan, perencanaan kerja, penganggaran, desain prosedur dan penjadwalan.
2. Investigasi, yaitu kemampuan untuk mengumpulkan dan mengirimkan informasi untuk catatan, laporan, dan akun, mengukur hasil, menentukan inventaris, dan menganalisis pekerjaan.
3. Pengkoordinasian, yaitu kemampuan untuk berbagi informasi dengan orang lain di bagian lain organisasi untuk menghubungkan dan mempersonalisasi program, menginformasikan departemen lain, dan terhubung dengan manajer lain.
4. Evaluasi, yaitu kemampuan untuk menilai dan mengukur saran, kinerja yang diamati atau dilaporkan, ulasan karyawan, pemeriksaan catatan kinerja, penilaian laporan tahunan, inspeksi produk.
5. Pengawasan (*supervision*), yaitu kemampuan untuk mengarahkan, memimpin dan mengembangkan bawahan, menginstruksikan, melatih dan menjelaskan aturan kerja kepada bawahan, memberikan tugas kerja dan memperlakukan bawahan.

6. Pemilihan staf/pengaturan staf (s*taffing*), yaitu kemampuan untuk mempertahankan staf di departemen Anda, merekrut, mewawancarai, dan memilih staf baru, serta merekrut, mempromosikan, dan memindahkan staf.
7. Negosiasi, yaitu Kemampuan untuk membeli, menjual atau mengontrakkan barang dan jasa, menghubungi pemasok, bernegosiasi dengan perwakilan penjualan, bernegosiasi dalam kelompok.
8. Perwakilan (r*epresentative*), yaitu Kesempatan untuk menghadiri pertemuan dengan perusahaan lain, pertemuan asosiasi bisnis, presentasi untuk acara komunitas, fokus, komunitas, promosi tujuan umum perusahaan.

2.2.3 Total Quality Management (TQM)

Total quality management (TQM) adalah perpaduan semua fungsi perusahaan dalam filosofi holistik berdasarkan konsep kualitas, kerja tim, produktivitas dan pemahaman, serta kepuasan pelanggan (Indira Ayu & Suryaningrum, 2019). Definisi lain dari *total quality management (TQM)* adalah sebuah sistem pengendalian yang dapat dikembangkan sebagai pendekatan dalam perusahan yang berguna untuk memaksimalkan daya saing perusahaan melalui sebuah perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus atas produk, jasa, tenaga kerja dan proses.

Total quality management (TQM) merupakan pendekatan manajemen organisasi yang berorientasi pada kualitas dan didasarkan pada partisipasi semua sumber daya manusia dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan manfaat bagi anggota organisasi (sumber daya manusia) dan masyarakat. Menurut (Ridwan & Sandy, 2019) tujuan utama t*otal quality*

management (TQM) adalah peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus. *Total Quality Management (TQM)* adalah suatu perbaikan terus-menerus yang penting untuk mengembangkan proses manufaktur yang sempurna (Ridwan & Sandy, 2019). Menurut (Ridwan & Sandy, 2019) ada 7 karakteristik yang terdapat pada *total quality management (TQM)* yang dapat menjadi indikator dalam suatu penelitian yaitu :

1. Fokus pada Pelanggan

   Fokus pada pelanggan merupakan salah satu faktor utama pendorong perkembangan industri. Selain itu, pelanggan juga merupakan pihak yang menentukan apakah kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan memenuhi kebutuhan atau tingkatan kualitas yang diinginkan. Hal ini menyebabkan perhatian perusahaan difokuskan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan.

2. Perbaikan Berkelanjutan.

   Perbaikan berkelanjutan merupakan salah satu karakteristik yang ada pada TQM yang mana karakteristik ini berlandaskan pada setiap produk yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas produk yang dihasilkan semakin meninggkat.

3. Perlibatan Semua Orang atau Karyawan.

   Perlibatan semua orang atau karyawan sangat diperlukan karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus

melaksanakannya. Selain itu, dengan adanya perlibatan semua orang atau karyawan akan dapat meningkatkan kemungkinan hasil keputusan menjadi lebih baik, rencana yang baik maupun perbaikan yang lebih efektif.

4. Komitmen Manajemen

Komitmen manajemen merupakan salah satu karakteristik yang penting dalam TQM karena dengan adanya komitmen manajemen, manajemen sebagai penanggungjawab dalam bidang kepemimpinan yang bertugas sebagai penunjuk dan pemberi semangat bagi perusahaan. Komitmen manajemen membuat keberadaan manajemen sangat mendukung dalam penerapan TQM, agar terlaksana dengan baik. Untuk mengetahui seberapa baik kinerja sebuah organisasi, maka diperlukan data mengenai ukuran kinerja.

5. Pemberdayaan karyawan.

Pemberdayaan karyawan merupakan karakteristik dalam TQM yang digunakan untuk mengatasi adanya masalah tentang bagaimana cara menangani masalah akan kualitas produk dan memperbaikinya dengan memaksimalkan kinerja karyawan yang ada pada perusahaan. Pada TQM karyawan atau pekerja dianggap sebagai elemen penting, karena dengan adanya pemberdayaan karyawan yang maksimal maka kualitas produk yang dihasilkan perusahaan akan memiliki kualitas yang tinggi.

6. Pelatihan dan Pendidikan

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu karakteristik dalam TQM dan merupakan faktor fundamental. Adanya pelatihan dan pendidikan

diharapkan mampu mendorong setiap orang dalam suatu perusahaan agar dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

7. Informasi dan Komunikasi

TQM yang penting karena dengan adanya informasi dan komunikasi proses TQM akan berjalan dengan baik dan perusahaan akan lebih mudah dalam mencapai tujuannya.

Pada penelitian sekarang memakai 7 karakteristik yang sama sebagai indikator pada penelitiannya, dikarenakan terdapat kesamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Ridwan & Sandy dengan penelitian sekarang yaitu penelitian dilakukan di perusahaan manufaktur.

2.2.4 Ketidakpastian Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan adalah suatu kondisi dimana seseorang atau organisasi tidak memiliki informasi yang cukup mengenai keadaan lingkungan sekitarnya, sehingga hal ini dapat menimbulkan resiko kegagalan dalam pengambilan keputusan sangan tinggi. Soleha, Salfadri dan Ardiany berpendapat bahwa ketidakpastian lingkungan merupakan suatu kondisi dimana seseorang mencoba untuk memprediksi situasi di sekitarnya yang mendorongnya untuk mengambil tindakan untuk menghadapi ketidakpastian (Soleha, Salfadri, & Ardiany, 2021). Selain itu, Soleha, Salfadri dan Ardiany juga berpendapat bahwa ketidakpastian adalah perasaan ketidakmampuan seseorang untuk memprediksi sesuatu secara akurat (Soleha *et al.*, 2021).

Ketidakpastian menurut Adnantara merupakan kesulitan yang dialami oleh manajer atau kepala dalam suatu perusahaan dalam membuat sebuah perencanaan dan pengendalian (Adnantara, 2020). Ardhani berpendapat bahwa terdapat

beberapa indikator yang harus diperhatikan atau dapat mengukur ketidakpastian lingkungan yaitu : kurangnya informasi, ketidakmampuan untuk mengetahui hasil dan ketidakmampuan untuk menentukan kemungkinan yang ada (Ardhani, 2015).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial

Total Quality Management (TQM) merupakan pengendalian yang berorientasi pada kualitas berdasarkan pada partisipasi dari sumber daya manusia yang ada. *Total quality management (TQM)* juga bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasaan pelanggan dan bermanfaat bagi anggota perusahaan dan masyarakat. Kesuksesan dari pendekatan *total quality management (TQM)* juga berdasarkan pada kinerja manajerial yang mumpuni, karena dengan adanya kinerja manajerial yang mumpuni dapat meningkatkankan kualitas sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, *total quality management (TQM)* juga merupakan sistem pengendalian yang mampu mempengaruhi kondisi lingkungan manufaktur menjadi lebih maju, sehingga dapat diartikan bahwa *total quality management (TQM)* memiliki pengaruh pada kinerja manajerial.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Ridwan & Sandy, 2019) *total quality management (TQM)* berpengaruhi signifikan terhadap kinerja manajerial hasil pengujian tersebut sejalan dengan hasil yang diperoleh *(*Zulfadli *et al*., 2021) karena pada penelitiannya *total quality management (TQM)* berpengaruhi positif terhadap kinerja manajerial. Selain itu, pada penelitian (Indira Ayu & Suryaningrum, 2019) juga menunjukkan bahwa *total quality management (TQM)* berpengaruh terhadap

kinerja manajerial, akan tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maulidiyah, Sunaryo & Slamet, 2019) karena pada penelitian ini memiliki hasil bahwa *total quality management (TQM)* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja manajerial (H1 terima) dengan nilai signifikan sebesar 0,011 (Maulidiyah *et al*., 2017).

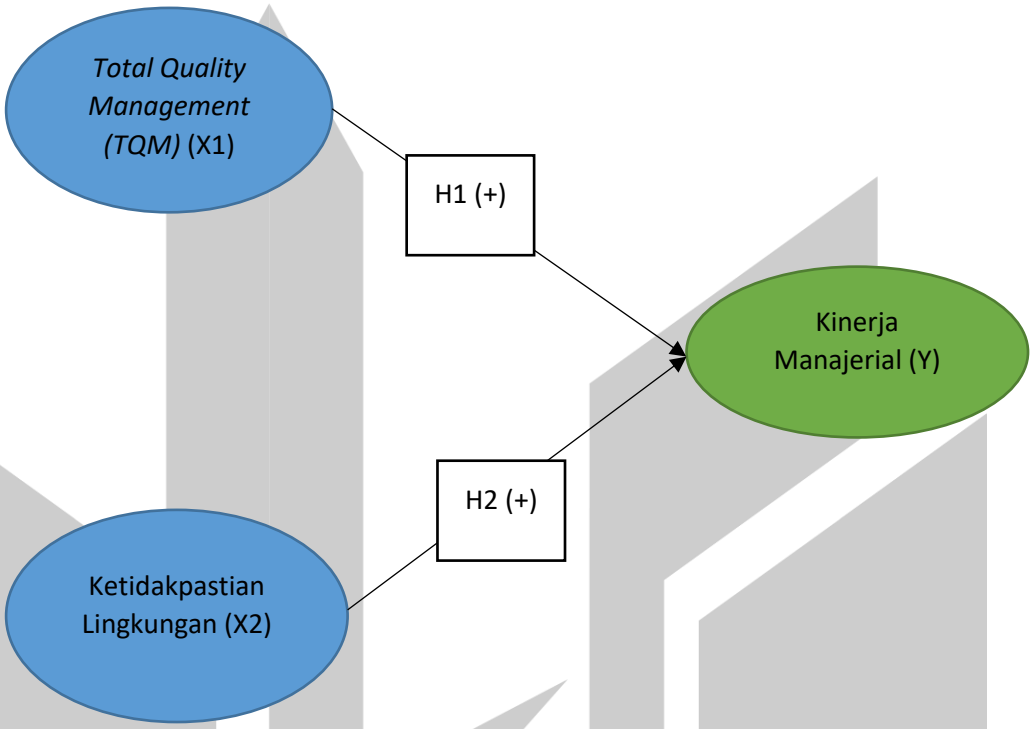
2.3.2 Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial

Ketidakpastian lingkungan merupakan suatu kondisi yang dapat diprediksi oleh seseorang, sehingga dapat mendorong seseorang untuk melakukan tindakan dalam mengambil keputusan. Ketidakpastian lingkungan sangat perlu diperhatikan dalam perusahaan, dikarenakan dapa berdampak bagi kinerja manajerial. Selain itu, ketidakpastian lingkungan merupakan salah satu faktor yang ada dalam kontijensi, sehingga manajer perlu memahami pengaruh dari ketidakpastian lingkungan, karena ketidakpastian lingkungan dapat mempengaruhi kinerja manajemen dalam membuat keputusan (Rasyid, 2015:72).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Swari & Wirasedana, 2017) ketidakpastian lingkungan dapat diartikan sebagai rasa ketidakmampuan seseorang untuk memprediksi lingkungannya secara akurat dan dapat mempengaruhi praktik manajerial. Penelitian yang dilakukan oleh (Swari & Wirasedana, 2017) juga menunjukkan hasil bahwa ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Soleha, Salfadri & Ardiany, 2021) yang menyatakan bahwa ketidakpastian lingkungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial (Soleha *et al.*, 2021). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Zulfadli, Hajering dan Amiruddin, 2021) menyatakan bahwa ketidakpastian lingkungan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja manajerial (Zulfadli *et al*., 2021), hal ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Adnantara, 2020). Hal ini dapat disimpulkan bahwa ketidakpastian lingkungan berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.3
KERANGKA PEMIKIRAN

2.5 <u>Hipotesis Penelitian</u>

H1 : *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.

H2 : Ketidakpastian Lingkungan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial.