



PENGARUH KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN BISNIS TERHADAP KINERJA ORGANISASI - TOTAL QUALITY MANAGEMENT SEBAGAI PEMODERASI

Yerlin Birana^a, Ferdinandus Sampe^{b*}

^aProgram Magister Akuntansi/Akuntansi, Universitas Atma Jaya Makassar

^bFakultas Ekonomi dan Bisnis / Jurusan Manajemen, ferdisampe1404@gmail.com, Universitas Atma Jaya Makassar

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe and analyze the relationship between employee empowerment and service quality improvement. The approach used is a quantitative descriptive approach. The research population is culinary companies in the city of Makassar. Data were collected using a survey with the technique of determining the company as the sample is the convenience sampling technique. A total of 120 questionnaires were circulated to be filled out by the owner, manager or at least the supervisor level. A total of 97 questionnaires were returned and after being checked, were declared complete for analysis. Data analysis was carried out descriptively and then tested for validity and reliability. Valid and reliable indicators of employee empowerment and service quality are then tested with classical assumptions to ensure that the data found can be processed parametrically, namely correlation and regression analysis for hypothesis testing. The results of the correlation analysis show that there is a strong correlation between employee empowerment and service quality improvement and the results of the hypothesis test state that employee empowerment has a significant effect on improving service quality. The implication of this research is that continuous empowerment of employees needs to be done so that the quality of service is getting better. It is recommended that further research be carried out in other business.

Keywords: Credit Union, employee empowerment, service quality, TQM

Abstrak

Ketidakpastian lingkungan sangat mempengaruhi bagaimana suatu organisasi merencanakan dan melaksanakan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu fungsi manajerial yang paling penting dalam setiap jenis organisasi adalah untuk memastikan bahwa masukan dari berbagai sumber daya organisasi akan menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketidakpastian lingkungan bisnis terhadap kinerja organisasi yang dimoderatori oleh Total Quality Management. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pengurus Federasi Koperasi Credit Union Indonesia. Metode survei diterapkan untuk mengumpulkan data. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 80 dengan menggunakan pendekatan purposive sampling. Dari 80 kuesioner tersebut, 82,5 persen atau 66 kuesioner diisi dan dikembalikan. Jadi 66 kuesioner digunakan untuk analisis data. Hasil analisis data menunjukkan bahwa peran moderasi dari Hard TQM dan Soft TQM tidak secara signifikan memoderasi pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi.

1. PENDAHULUAN

Setiap organisasi beroperasi dan berinteraksi dengan lingkungan tempatnya berada (Agbejule, 2012; Zhang, Wang, Gao, dan, Li, 2020). Lingkungan organisasi yang berupa lingkungan politik, lingkungan ekonomi, sosial budaya, hukum dan teknologi dapat memiliki pengaruh yang besar terhadap organisasi (Chan dkk., 2016; Purnama dan Subroto, 2016). Setiap dimensi lingkungan tersebut, harus diperhatikan oleh setiap organisasi agar dapat bertahan, berkembang dan memperoleh

laba (Purnama, dan Subroto, 2016). Oleh sebab itu, manajemen organisasi perlu memberi perhatian yang besar pada lingkungan di mana organisasi itu berada.

Perubahan lingkungan yang berkelanjutan tersebut menimbulkan adanya ketidakpastian (Chan dkk, 2016). Dalam kondisi ketidakpastian, proses perencanaan dan pengendalian akan menjadi lebih sulit dan banyak menghadapi masalah karena kejadian-kejadian yang akan datang sulit diperkirakan. Untuk mengantisipasi ketidakpastian lingkungan, sebuah organisasi perlu strategi yang memungkinkan organisasi tersebut tetap bertahan bahkan berkembang (Bastian dan Muchlish, 2012). Salah satu strategi yang dapat dikembangkan adalah perbaikan dan peningkatan mutu secara terus menerus (Mambanda, Maibvisira dan Murangwa, 2017; Pebra, Langga, Tanusi, 2021). Konsep tersebut dinamakan Total Quality Management (TQM). TQM pada dasarnya adalah sebuah filosofi tentang perbaikan terus-menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap organisasi dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang (Psomas dan Jaka, 2016).

TQM merupakan konsep manajemen baru yang diarahkan pada manusia, berdasarkan paradigma baru hubungan kerja yang telah berkontribusi untuk membuat organisasi lebih berkelanjutan (Sinha, Garg dan Dhall, 2016; Tumbel, Tumbel dan Palandeng, 2016; Trentin, 2021). TQM pada dasarnya upaya meningkatkan kinerja manajemen secara terus-menerus pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Koperasi simpan pinjam adalah lembaga keuangan bukan bank dengan kegiatan usaha menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada anggotanya (Maskara dan Neymotin, 2018; Adusei, Adeleye dan Okafor, 2020) Prinsip dasar koperasi kredit adalah dari anggota, untuk anggota dan bagi anggota. Dalam menjalankan usahanya, koperasi kredit menghadapi tantangan dari lingkungan yang terus berubah (Dospinescu, Dospinescu dan Agherorghiesei, 2021). Kebijakan pemerintah yang memberikan kredit dengan tingkat bunga yang relative sangat rendah. Tingginya biaya modal dari koperasi yang berkisar 18% juga menjadi tantangan bagi kelanjutan koperasi kredit (Pokharell dkk., 2018).

Untuk mengatasi risiko-risiko tersebut, sebuah koperasi kredit perlu mengembangkan dan menggunakan TQM yang sesuai agar ketidakpastian lingkungan dapat dikelola untuk tetap berkembang (Kleanthous, Paton dan Wilson, 2019; Losier, 2021). Dengan TQM yang diterapkan oleh koperasi, diharapkan tercapainya hasil kerja dan tingkat keberhasilan kerja secara keseluruhan sesuai dengan standar hasil kerja (Pokharell dkk., 2019) target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Dalam penelitian Campbell, Goenner, Notbohm dan Smedema (2021) pada 580 perusahaan, ditemukan bahwa ketidakpastian lingkungan menurunkan kinerja bisnis namun dengan upaya perbaikan sistem secara terus-menerus, penerapan TQM, perusahaan dapat terus bertahan malah dapat berkembang dalam situasi ketidakpastian yang tinggi. TQM memoderasi ketidakpastian lingkungan dengan kinerja organisasi (Cegarra-Navarro, Soto-Acosta dan Wensley, 2016).

Koperasi Credit Union Sauan Sibarrung merupakan suatu lembaga keuangan sekaligus lembaga pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup anggota melalui pemberdayaan/pelatihan kepada anggota dan menyediakan pelayanan keuangan yang berkualitas dan mengelola keuangan atas dasar kepercayaan. Tujuan Credit Union adalah untuk saling memperkuat solidaritas, memberdayakan dan memperkokoh kesejahteraan di antara anggotanya (Dorfleitner dan Oswald, 2016). Yang mana sesuai dengan asas Credit Union adalah dari anggota, oleh anggota dan untuk anggota (Dorfleitner, Just-Marx dan Priberny, 2017). Keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan adalah merupakan prestasi manajemen serta jaminan keberlanjutan sebuah credit union (Dobbie dkk, 2020). Keberhasilan pencapaian tujuan credit union dapat dilihat dari kemampuan pengelolaan keuangan, kegiatan pemasaran, peningkatan dan pemberdayaan keanggotaan dan bidang usaha lainnya (Dorfleitner, Oswald dan Zhang, 2021)

Koperasi Credit Sauan Sibarrung membina sejumlah kelompok usaha binaan. Dengan adanya kelompok-kelompok usaha binaan yang ada di setiap wilayah pengembangan Credit Union Sauan Sibarrung diharapkan mendapatkan pendampingan serta pelatihan yang merata dan untuk itu karyawan diberikan pelatihan agar bekerja secara maksimal dan secara tim, serta adanya pemberdayaan staf. Manager membuat perencanaan strategis untuk pengembangan pemberdayaan bagi kelompok-kelompok usaha binaan melalui pelatihan serta pertemuan kelompok sehingga dalam struktur organisasi

karyawan didampingi oleh komite di setiap tempat pelayanan dan dibantu oleh aktivis untuk kegiatan pendampingan disamping itu perlu peningkatan fasilitas di wilayah yang sulit dijangkau karena merupakan kebutuhan jangka panjang mengingat akan aktivitas yang dilakukan setiap saat serta melihat kondisi lingkungan yang selalu mengalami perubahan.

Penelitian ini akan menguji pengaruh ketidakpastian lingkungan bisnis terhadap kinerja organisasi. Ketidakpastian lingkungan sangat mempengaruhi bagaimana kinerja organisasi suatu perusahaan terkait dengan perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal ini akan dapat berdampak pada rendahnya kinerja organisasi. Perubahan situasi dan kondisi yang mendadak membuat manajer harus mengubah strategi secara cepat dan tepat mengikuti perubahan kondisi yang terjadi. Lingkungan perusahaan menjadi lebih dinamis saat ini, keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh fleksibilitas kapasitas adaptif perusahaan dan keterampilan karyawan karena fleksibilitas ini diperlukan jika perusahaan ingin bertahan dalam perubahan lingkungan. Demikian halnya dengan Koperasi Credit Union Sauan Sibarrung dalam pengembangannya perlu mengelola perubahan organisasi agar mampu mencapai tujuan dan menyelesaikan masalah.

Penelitian ini akan menguji peran moderasi TQM pada pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi. Organisasi harus memberdayakan karyawan sehingga mereka dapat meningkatkan self-efficacy dan sense of agency; dan mengaturnya sebagai tim sehingga mereka dapat bekerja sama satu sama lain untuk berhasil menerapkan perubahan juga organisasi perlu berkomunikasi dengan karyawan sehingga mereka dapat memahami filosofi TQM serta manfaatnya dan melatih karyawan sehingga mereka dapat meningkatkan kepercayaan diri dalam mengalami perubahan. Yan dan Yan (2017) menunjukkan bahwa reaksi sikap karyawan terhadap perubahan dimediasi hubungan antara ciri-ciri kepribadian, atau sifat perubahan, dan niat pergantian karyawan. Dengan adanya perubahan dapat membantu organisasi menjadi lebih baik, tanggap terhadap situasi eksternal dan mampu menguasai kondisi internal untuk mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Yang digunakan

Ada dua teori yang digunakan dalam penelitian yaitu teori berbasis sumber daya (resource-based theory) dan teori kontingensi. Resource-based view sangat berkaitan bahkan identik dengan budaya organisasional sedangkan teori kontinjensi pada akuntansi manajemen didasarkan pada premis bahwa tidak ada sistem akuntansi manajemen secara universal selalu tepat untuk bisa diterapkan pada seluruh organisasi dalam setiap keadaan, tetapi sistem akuntansi manajemen tergantung juga pada factor-faktor situasional yang ada dalam organisasi.

Teori organisasi menyatakan bahwa sumber daya organisasi dapat mendorong pencapaian keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan membantu meningkatkan kinerja (Irwandi, Ghozali & Pamungkas, 2020). Sumber daya organisasi dapat dilihat sebagai kemampuan internal perusahaan untuk mempertahankan keunggulan eksternal (Dawabsheh, Hussein & Jermisittiparsert, 2019). Teori keunggulan berbasis sumber daya perusahaan berasumsi bahwa sumber daya perusahaan menjadi sumber utama keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Hwang, Yoon & Choi, 2020).

Teori kontinjensi untuk menyatakan bahwa strategi kompetitif menentukan tingkat ketidakpastian lingkungan, yang pada gilirannya menentukan ukuran kinerja organisasi. Variabel-variabel ini memberikan pengaruh besar pada pengaturan organisasi seperti yang di contohkan oleh gagasan tentang struktur, sistem dan gaya manajemen.

Teori kontinjensi berargumen bahwa desain dan sistem pengendalian adalah tergantung pada konteks organisasi dimana pengendalian tersebut dilaksanakan. Sedangkan Irwandi, Ghozali dan Pamungkas, (2020) berargumen bahwa teori akuntansi manajemen merupakan usaha untuk mengidentifikasi sistem pengendalian berbasis akuntansi yang paling sesuai untuk semua kondisi. Sedangkan Kirrane, Lennon, O'Connor, dan Fu. (2017) berpendapat bahwa Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) yang berbasis kontinjensi ditujukan untuk menguji "fit" antara SPM dengan variabel kontekstual dan variabel hasil (outcome) sebagai variabel dependen. "good fit" berarti peningkatan kinerja sedangkan "poor fit" berarti penurunan kinerja.

2.2. Ketidakpastian Lingkungan

Lingkungan perusahaan menjadi lebih dinamis dewasa ini Lesmana dan Gunawan, (2016). Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh fleksibilitas kapasitas adaptif perusahaan dan keterampilan karyawan karena fleksibilitas ini diperlukan jika perusahaan berniat untuk bertahan hidup perubahan lingkungan. Lingkungan bisnis terus berubah dan timbul ketidakpastian ekstrim untuk bisnis untuk merencanakan dan memproyeksikan pertumbuhan kinerja organisasi (Teece dan Leih, 2016; Abdullah, 2018).

Ketidakpastian lingkungan dinilai menggunakan delapan item: 1) tindakan pemasok, (2) permintaan, selera dan preferensi pelanggan, (3) aktivitas pasar pesaing, (4) deregulasi dan globalisasi, (5) peraturan/kebijakan pemerintah, (6) lingkungan ekonomi, (7) hubungan industrial dan (8) teknologi produksi dan informasi.

2.3. Total Quality Management

Total Quality Management menurut adalah adalah upaya terintegrasi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas disetiap level di dalam perusahaan. TQM mengimplikasikan usaha yang terintegrasi dan berkelanjutan terus menerus untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan melalui organisasi secara keeluruhan, dan komitmen manajemen merupakan dasar yang penting bagi keberhasilan.

Total Quality management menggambarkan penekanan kualitas yang memacu seluruh perusahaan, mulai dari pemasok sampai konsumen Antunes dkk., (2017). TQM menekankan pada komitmen manajemen untuk memiliki keinginan yang berkesinambungan bagi perusahaan untuk mencapai kesempurnaan di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi konsumen

Albuhisi & Abdallah (2018) berpendapat bahwa ketika organisasi menetapkan pentingnya TQM yang efektif implementasi sebagai visi dan tujuan bersama, karyawan mereka akan berusaha untuk dikejar TQM dengan aspirasi yang sama. Karyawan yang telah menerima pelatihan yang memadai tentang penerapan TQM akan mendapatkan lebih banyak keyakinan dalam kemampuan mereka untuk mengatasi praktik TQM secara efektif, dan keinginan mereka untuk melakukannya menerima dan mendukung implementasi TQM harus tinggi.

Total Quality Management memiliki tiga pilar yaitu pelanggan, peningkatan berkelanjutan, dan keterlibatan semua pekerja (Dawabsheh, Hussein dan Jermsttiparsert, 2019). Fokus pada pelanggan, Total Quality Management dimulai dengan mengidentifikasi pelanggan perusahaan dan kebutuhan mereka yang harus dipenuhi (Antunes, Quiros dan Justini, 2017). Pada beberapa tahap, setiap orang dalam suatu proses atau organisasi merupakan pelanggan atau supplier bagi orang lain, baik di dalam maupun diluar organisasi. Proses Total Quality Management dimulai dengan mengidentifikasi persyaratan dan harapan pelanggan eksternal untuk memenuhi kebutuhannya. Continuous Improvement (Kaizen). Perbaikan kualitas secara terus menerus dan penurunan biaya (Kaizen) diperlukan untuk tetap dapat bersaing pada pasar global saat ini (Dawabsheh, Hussein dan Jermsttiparsert, 2019). Dengan pesaing yang selalu mencoba mengalahkan dan harapan pelanggan yang selalu berubah, perusahaan tidak akan pernah mencapai kualitas yang ideal.

Keterlibatan semua pekerja, Perusahaan dengan ini dapat memenuhi permintaan dari pelanggan eksternalnya hanya jika setiap pelanggan/supplier internal dalam proses dapat memuaskan pelanggan dengan cara melibatkan semua pekerja.

2.4. Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi untuk menjalankan perusahaan menuju pada sasaran yang ditetapkan merupakan dasar utama dalam penelitian kinerja organisasi (Losier, 2021). Salah satu fungsi manajerial terpenting dalam semua jenis organisasi adalah menjamin bahwa masukan dari berbagai sumber daya organisasi akan menghasilkan output yang terancang cepat yang dapat memuaskan pelanggan.

Abdullah (2018) mendefinisikan ungkapan “Organisasi berkinerja tinggi-HPO” sebagai organisasi yang dapat mencapai tujuan keuangannya selama 5 tahun atau lebih dimana pencapaian tersebut tidak harus lebih tinggi dari perusahaan lain di bidang yang sama, sedangkan Ahmed dan Idris, (2021), menyatakan bahwa faktor inti atau komponen organisasi berkinerja tinggi adalah kemampuan dan inovasi yang dinamis. (Almehdawe, Khan, Lamsal dan Poirier, 2021) menyatakan bahwa dalam literatur yang berkaitan persepsi kapabilitas berbasis sumber daya dan dinamis, terdapat banyak faktor penting menyebabkan suatu organisasi mencapai kinerja tinggi, tiga komponen ditetapkan untuk menjelaskan kapabilitas dinamis.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pengaruh Ketidak Pastian Lingkungan Bisnis Terhadap Kinerja Organisasi- Total Quality Management Sebagai Pemoderasi (Yerlin Birana, Ferdinandus Sampe)

3.1. Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Koperasi Credit Union dalam Federasi Pusat Koperasi Credit Union ada Tahun Buku 2021. Teknik pemilihan sampel yang dipilih dan digunakan dalam penelitian ini diambil dengan metode purposive sampling, dimana peneliti memilih sampel yang memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut kriteria dalam pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Manajemen yang memiliki jabatan struktural di Koperasi Credit Union .
2. Manajemen yang telah bekerja minimal 2 tahun di Koperasi Credit Union.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode ini memudahkan peneliti mengumpulkan informasi dari sampel yang mewakili populasi. Metode survey dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang atau sekelompok orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan yang dibutuhkan oleh peneliti.

3.3. Analisis Data

Moderated Regression Analysis digunakan untuk menentukan pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi, pengaruh interaksi ketidakpastian lingkungan dan Soft TQM terhadap kinerja organisasi serta pengaruh ketidakpastian lingkungan dan Hard TQM terhadap kinerja organisasi. Tahapan yang dilalui dalam penelitian, pembangunan konsep, atau penyelesaian kasus, dituliskan pada bagian metodologi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Tabel satu berikut memperlihatkan profil responden penelitian ini:

Tabel 1: Profil Responden

Responden		Usia (Tahun)				Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		≤ 25	26-35	36-45	≥ 46		
Jenis Kelamin	Pria	6	21	10	1	38	58%
	Wanita	11	14	2	1	28	42%
Total Responden		17	35	12	2	66	100%
Pendidikan	SMA	-	3	2	-	5	7%
	DIPLOMA	-	2	1	1	4	6%
	S1	4	26	20	6	56	85%
	S2	-	1	-	-	1	2%
	Lainnya	-	-	-	-	-	
Total Responden		4	32	23	7	66	100
Jabatan	General manajer	-	1	2	-	3	5%
	Deputy	3	5	2	-	10	15%
	Manajer/ Kepala TP	12	22	8	2	44	66%
	Kepala Bagian	2	7	-	-	9	14%
Total Responden		17	35	12	2	66	100

Pengaruh Ketidak Pastian Lingkungan Bisnis Terhadap Kinerja Organisasi- Total Quality Management Sebagai Pemoderesi (Yerlin Birana, Ferdinandus Sampe)

Masa Kerja	3-6 tahun	4	14	3	-	21	32%
	7-11 tahun	-	17	12	1	30	45%
	≥ 12 tahun	-	-	10	5	15	23%
Total Responden		17	23	23	5	66	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan data yang terkumpul dari 66 dengan jumlah responden pria sebanyak 38 orang (58%) dan jumlah responden wanita sebanyak 28 orang (42%). Sebanyak 5 orang (7%) adalah lulusan SMA, 4 orang (6%) adalah lulusan Diploma, 56 orang responden (85%) adalah lulusan S1, 1 orang responden (2%) adalah lulusan S2, . Untuk responden dengan jabatan General Manajer sebanyak 3 orang (5%), jabatan Deputy sebanyak 10 orang (15%), jabatan Manajer/Kepala TP sebanyak 44 orang (66%), serta Kepala Bagian sebanyak 9 orang (14%). Sebanyak 21 orang responden (32%) yang masa kerja berkisar antara 3-6 tahun, masa kerja berkisar antara 7-11 tahun sebanyak 30 orang (45%), serta masa kerja di atas 12 tahun ke atas sebanyak 15 orang (23%). Secara terperinci, profil responden ditampilkan pada tabel 1 berikut.

4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif variabel penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yang menunjukkan kisaran aktual dan teoretis dari tiap variabel seperti Perceived environment uncertainty (PEU), Hard Total Quality Management (Hrd tqm), Soft Total Quality Management (Soft tqm) kinerja organisasi, mean serta standar deviasi. Jika nilai Mean > Standar deviasi maka data terdistribusi normal, begitupun sebaliknya. Statistik deskriptif yang merupakan tanggapan responden atas 32 item pertanyaan dalam kuesioner ditunjukkan dalam Tabel 2 pada halaman berikut.

Tabel 2, Statistik Deskriptif

Variabel	N	Kisaran Teoretis	Kisaran Aktual	Mean	Std. Deviation
PEU (X)	66	7-35	35-47	40,08	6,97
Hrd tqm(Z1)	66	8-40	15-39	27,21	6,14
Soft tqm(Z2)	66	5-25	8-25	17,53	3,74
Kinerja organisasi(y)	66	8-40	21-40	31,09	3,97

Sumber : Hasil olahan data

4.3. Hubungan Ketidakpastian Lingkungan Bisnis, Hard TQM dan Kinerja Organisasi

Analisis regresi linear berganda untuk persamaan pertama bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketidakpastian lingkungan bisnis, *Hard TQM* dan Kinerja Organisasi. Untuk dapat mengetahui pengaruh variable independen terhadap variabel dependen tersebut maka di gunakan bantuan seperangkat program SPSS 25. Hasilnya ditampilkan dalam tabel 3 berikut.

Tabel 3, Hasil Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Sig	Keterangan
Konstanta	29,859	0,000	Signifikan
ZPEU	-0,596	0,084	Tidak Signifikan
ZHTQM	2,158	0,000	Signifikan
ZPEU- ZHTQM	0,456	0,252	Signifikan

Sumber : Hasil olahan data

4.3. Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji T dapat dilihat dari besarnya probabilitas value (p value) dibandingkan dengan 0,05 (Tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$).

4.3.1. Ketidakpastian Lingkungan Bisnis, Hard TQM dan Kinerja Organisasi

Dari hasil perhitungan regresi diperoleh koefisien regresi sebesar 0,456 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,252. Probabilitas signifikansi $0,252 > \alpha 0,05$ maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa ketidakpastian lingkungan bisnis berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara Hard TQM dan kinerja organisasi.

4.3.2 Ketidakpastian Lingkungan Bisnis, Soft TQM dan Kinerja Organisasi

Dari hasil perhitungan regresi diperoleh koefisien regresi sebesar 0,350 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,401. Probabilitas signifikansi $0,401 > \alpha 0,05$ maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa ketidakpastian lingkungan bisnis berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara Soft TQM dan kinerja organisasi.

4.4. Pembahasan Hasil Pengujian

4.4.1. Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan Bisnis Terhadap Kinerja Organisasi

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa ketidakpastian lingkungan bisnis berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan koefisien sebesar -0,596 dengan tingkat signifikansi = $0,084 > 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpastian lingkungan bisnis memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja organisasi, yang berarti bahwa semakin tinggi ketidakpastian lingkungan bisnis maka kecenderungan kinerja organisasi semakin menurun. Dengan demikian, hipotesis 1 yang menyatakan bahwa ketidakpastian lingkungan bisnis tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi, diterima.

Lingkungan perusahaan menjadi lebih dinamis dewasa ini (Agbejule, 2012). Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh fleksibilitas kapasitas adaptif perusahaan dan keterampilan karyawan karena fleksibilitas ini diperlukan jika perusahaan berniat untuk bertahan hidup mengalami perubahan lingkungan. Tingkat ketidakpastian lingkungan yang lebih tinggi mempengaruhi kinerja perusahaan dikaitkan dengan tekanan yang lebih besar pada ukuran non-keuangan dalam evaluasi kinerja. Semakin besar kesulitan yang dihadapi unit bisnis, semakin besar ketidakpastian yang dihadapinya.

Seperti halnya lingkungan organisasi yang sifatnya berubah baik dari permintaan, selera dan preferensi pelanggan, aktivitas pasar, pesaing, deregulasi dan globalisasi, lingkungan ekonomi, peraturan/kebijakan pemerintah, teknologi produksi dan informasi. Credit Union berusaha untuk melakukan strategi-strategi yang di pandang untuk menghadapi tantangan serta situasi lingkungan yang semakin tidak menentu dengan mempertemukan seluruh aktivis, staf untuk berdiskusi dan menetapkan target-target kinerja yang akan dicapai.

Teori kontijensi untuk menyatakan bahwa strategi kompetitif menentukan tingkat ketidakpastian lingkungan, yang pada gilirannya menentukan ukuran kinerja organisasi. Variabel-variabel ini memberikan pengaruh besar pada pengaturan organisasi seperti yang di contohkan oleh gagasan tentang struktur, sistem dan gaya manajemen.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dikemukakan oleh Daft (2009) yang mengidentifikasi ketidakpastian lingkungan sebagai faktor penting yang mempengaruhi kinerja manajerial karena dapat menimbulkan kondisi yang menghambat perencanaan dan pengendalian suatu organisasi. Perencanaan menjadi bermasalah dalam situasi operasional yang tidak pasti karena kejadian di masa depan hampir tidak dapat di prediksi. Dalam situasi ketidakpastian lingkungan, manajemen dibatasi untuk mengetahui apakah keputusan manajerial gagal atau berhasil. Artinya tingkat ketidakpastian lingkungan yang tinggi menyebabkan rendahnya kinerja organisasi.

4.4.2. Peran Moderasi Hard TQM terhadap hubungan antara Ketidakpastian Lingkungan Bisnis dan Kinerja Organisasi

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa ketidakpastian lingkungan bisnis berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan koefisien sebesar 0,456 dengan tingkat signifikansi $0,252 > 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa peran Hard TQM tidak memoderasi secara signifikan pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi artinya Hard TQM tidak memoderasi/memperkuat efek dari ketidakpastian lingkungan bisnis terhadap kinerja organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa strategi bisnis

yang diterapkan perusahaan disesuaikan dengan kondisi saat ini. Akan tetapi manajemen tidak mampu mengatasi kondisi yang tidak menentu sehingga manajemen tidak mengalami peningkatan dalam segi kualitas. Dengan demikian, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa Hard TQM berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara ketidakpastian lingkungan bisnis dan kinerja organisasi, diterima.

TQM adalah pendekatan/alat untuk terus meningkatkan kualitas total barang/jasa yang disampaikan melalui partisipasi individu di semua tingkatan organisasi (Shahin dan Dabestani, 2011). Imran dkk (2018) melaporkan bahwa TQM berhubungan positif dengan kinerja kualitas, kinerja operasional, kinerja inovasi, keunggulan kompetitif, pembelajaran organisasi dan kinerja keuangan.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan RBV theory (Gu dan Jung, 2013) yang menyatakan bahwa bakat yang baik dari karyawan akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Ketidakkonsistenan ini mengindikasikan bahwa kombinasi pelayanan yang prima sehubungan dengan kualitas teknologi yang mempermudah untuk transaksi kepada anggota dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Hal ini disebabkan karena keinginan dan kebutuhan dari anggota sering tidak mampu untuk dipenuhi karena cenderung anggota membutuhkan kemudahan yang cepat dan dapat dijangkau tetapi keterbatasan akan sumber daya akibatnya kinerja perusahaan tidak dapat tercapai secara maksimal.

Faktor yang sulit mengacu pada seperangkat teknik dan alat seperti menganalisis proses kualitas, kontrol proses statistik, alat pemecah masalah dan kontrol just in time yang digunakan untuk terus meningkatkan kualitas (Shahin dan Dabestani, 2011).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bhaskar (2014) TQM adalah pendekatan bottom-up ini membutuhkan dukungan manajemen puncak secara keseluruhan, yang menekankan sistem otomatis untuk mengumpulkan data dan mengendalikan variasi proses melalui analisis statistik. Dengan kata lain TQM adalah suatu pendekatan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas output yang akan diberikan kepada pelanggan (Al-Dhaafri dkk, 2016)

4.4.3. Peran Moderasi Soft TQM terhadap hubungan antara Ketidakpastian Lingkungan Bisnis dan Kinerja Organisasi

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa ketidakpastian lingkungan bisnis berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan koefisien sebesar 0,350 dengan tingkat signifikansi = $0,401 > 0,050$. Hal ini menunjukkan bahwa peran Soft TQM tidak memoderasi secara signifikan pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi artinya pengaruh Soft TQM melalui variabel moderasi tidak dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan pengaruhnya tidak kuat. Dengan demikian, hipotesis 3 yang menyatakan bahwa Soft TQM berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara ketidakpastian lingkungan bisnis dan kinerja organisasi, diterima.

Perusahaan dikatakan memiliki sumber daya yang memiliki kelebihan dan keunikan, apabila sumber daya itu sifatnya sulit untuk di prediksi bahkan untuk ditiru oleh kompetitor lainnya tetapi sesuai dengan prinsip-prinsip etika sehingga dapat mencerminkan budaya perusahaan yang baik. Sifatnya yang unik membuat seseorang ketika menyelesaikan suatu masalah dapat lebih tenang, memperhatikan situasi keliling sebelum mengambil keputusan.

Teori kontingensi menunjukkan tidak adanya rancangan dan penggunaan SPM yang dapat diterapkan secara efektif untuk semua kondisi organisasi, namun sebuah sistem pengendalian hanya efektif untuk kondisi tertentu atau organisasi tertentu atau perusahaan tertentu. Menurut Otley (2016) sistem pengendalian dipengaruhi konteks bahwa mereka beroperasi dan harus disesuaikan kebutuhan dan keadaan organisasi tersebut. Tema utama teori ini adalah penilaian kinerja perusahaan tergantung sekali pada kecocokan antara faktor kontekstual suatu organisasi (Cadez dan Guilding, 2008). Faktor-faktor misalnya teknologi, struktur organisasi, ukuran organisasi, strategi, lingkungan dan budaya organisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab IV, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketidakpastian lingkungan bisnis memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja organisasi, yang berarti bahwa semakin tinggi ketidakpastian lingkungan bisnis maka kecenderungan kinerja organisasi semakin menurun

2. Peran Hard TQM tidak memoderasi secara signifikan pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi artinya Hard TQM tidak memoderasi /memperkuat efek dari ketidakpastian lingkungan bisnis terhadap kinerja organisasi.
3. Peran Soft TQM tidak memoderasi secara signifikan pengaruh ketidakpastian lingkungan terhadap kinerja organisasi artinya pengaruh Soft TQM melalui variabel moderasi tidak dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan pengaruhnya tidak kuat.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas obyek penelitian pada Credit Union yang lebih luas dan terjangkau sehingga hasilnya dapat digeneralisasi.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah jumlah responden agar hasil penelitian selanjutnya dapat meningkatkan keandalan pengujian data.

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel moderasi yang lainnya seperti motivasi, ketidakpastian tugas, dan sharing information

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2018). The Effect of Decentralization, Environmental Uncertainty and Accounting Control on Managerial Performance at Bau-Bau City Government and Buton Regency. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 11(4), 473-497.
- Adusei, M., Adeleye, N., Okafor, A. (2020) Drivers Of Credit Union Penetration: An International Analysis. *Management Decision Economy*;1–14.
- Agbejule, A. (2012), The Relationship Between Management Accounting Systems And Perceived Environmental Uncertainty On Managerial Performance: A Research Note. *Accounting And Business Research*, 35(4), 295-305.
- Ahmed, A. O., dan Idris, A.A. (2021), Examining The Relationship Between Soft Total Quality Management (Tqm) Aspects and Employees' Job Satisfaction In "Iso 9001" Sudanese Oil Companies The *TQM Journal*, Vol. 33 No. 1, pp. 95-124
- Almehdawe, E., Khan, S., Lamsal, M. dan Poirier, A. (2021). Factors Affecting Canadian Credit Unions' Financial Performance *Agricultural Finance Review*, Vol. 81 No. 1, pp. 51-75
- Albuhisi, A. M., & Abdallah, A. B. (2018). The Impact Of Soft TQM On Financial Performance: The Mediating Roles Of Non-Financial Balanced Scorecard Perspectives. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(7): 1360-1379.
- Antunes, M. G., Quiros, J. T., & Justini, M. d. R. F. (2017). The Relationship Between Innovation And Total Quality Management And The Innovation Effects On Organizational Performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(9): 1474-1492.
- Bastian, E. and Muchlish, M. 2012. Perceived Environment Uncertainty, Business Strategy, Performance Measurement Systems And Organizational Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Vol65: 787 – 792.
- Campbell, K., Goenner, C.F., Notbohm, M., dan · Smedema, A. (2021) Political Ideology And CEO Performance Under Crisis, *Review Of Quantitative Finance And Accounting*.
- Cegarra-Navarro, J., Soto-Acosta, P. and Wensley, A. (2016), "Structured Knowledge Processes And Firm Performance: The Role Of Organizational Agility", *Journal of Business Research*, Vol. 69 No. 5, pp. 1544-1549
- Chan, K., Yee, R.W.Y., Dai, J. and Lim, M.K. (2016), "The moderating effect of environmental dynamism on green product innovation and performance", *International Journal of Production Economics*, Vol. 181, Part B, pp. 384-391.
- Dawabsheh, M., Hussein, A., Jermisittiparsert, K. (2019), The Triangular Relationship Between TQM, Organizational Excellence And Organizational Performance: A case of Arab American university Palestine. *Management Science Letters*, 9(6), 921-932.
- Dobbie, W. , Goldsmith-Pinkham, P. , Mahoney, N. , Song, J. (2020) Bad Credit, No Problem? Credit And Labor Market Consequences Of Bad Credit Reports. *J. Finance* 75, 2377–2419 .

- Dorfleitner, G., · Oswald, E-M., Zhang, R. (2021). From Credit Risk To Social Impact: On The Funding Determinants In Interest-Free Peer-To-Peer Lending, *Journal of Business Ethics* (2021) 170:hal. 375–400
- Dorfleitner, G., & Oswald, E. (2016). Repayment Behavior In Peer-To-peer Microfinancing: Empirical Evidence From Kiva. *Review of Financial Economics*, 30, 45–59.
- Dorfleitner, G., Just-Marx, S., & Priberny, C. (2017). What Drives The Repayment Of Agricultural Micro Loans? Evidence From Nicaragua. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 63,
- Dospinescu, O., Dospinescu, N., & Agherorghiesei, D-T. (2021). Fintech Services And Factors Determining The Expected Benefits Of Users: Evidence In Romania For Millenials And Generation C. *E & M Economics And Managemen*, Vol. 24 No. 2 hal. 101-118
- Hwang, G. H., Yoon, H. J., & Choi, M. (2020). Soft Tqm Practices And Employee Outcomes: A Mediation Analysis. *Quality Management Journal*, 27(3), 147–158.
- Irwandi, S. A., Ghazali, I., & Pamungkas, I. D. (2020). Can Environment Uncertainty Risk And Environment Of Management Accounting System Affect Managerial Performance? *Quality - Access to Success*, 21(177), 31–37.
- Kirrane, M., M. Lennon, C. O'Connor, and N. Fu. (2017) Linking Perceived Management Support With Employees' readiness For Change: The Mediating Role Of Psychological Capital. *Journal of Change Management* 17 (1):47–66.
- Kleanthous, A. Paton, R. A. and Wilson, F.M., 2019, Credit Unions, Co-Operatives, Sustainability and Accountability In A Time Of Change - A Case Study Of Credit Unions In Cyprus. *International Journal of Social Economics* Vol. 46 No. 2, pp. 309-323
- Lesmana, S., & Gunawan, A. (2016). The Influence of Environmental Uncertainty and Competitive Strategies on the Relationship of Accounting Control Systems with the Performance of the Company's Role in the City of Medan. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, 7(2), 91-116
- Losier, D. O'N. (2021) A Passport to Success: How Credit Unions Can Adapt to The Urgent Challenges They Face. *Commentary* 610. Toronto: C.D. Howe Institute.
- Mambanda J, Maibvisira G and Murangwa S I (2017) Effects of Total Quality Management on the Performance of the Food and Beverages Industry in Zimbabwe *Int. J. Bus. Manag. Invent.* 6 6 26–36.
- Maskara, P. K. dan Neymotin, F. 2018. Credit Unions During The Crisis: Did They Provide Liquidity?, *Applied Economics Letters*,
- Peba, L.R., Langga, L., Tanusi. G. (2021) Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Setiawan Bejawa. *Jscientific Journal of Management Business (SJMB)* Vol. 20 Tahun X April 2021
- Pokharel, K.P., Regmi, M., Featherstone, A.M. and Archer, D.W. (2019), "Examining The Financial Performance Of Agricultural Cooperatives In The USA", *Agricultural Finance Review*, Vol. 79 No. 2.
- Psomas, E. L., & Jaca, C. (2016). The Impact Of Total Quality Management On Service Company Performance: Evidence From Spain. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 33(3): 380-398.
- Purnama, C. dan Subroto W.P. (2016) Competition Intensity, Uncertainty Environmental On The Use Of Information Technology And Its Impact On Business Performance Small And Medium Enterprises. *International Review of Management and Marketing*. Vol. 6(4): 984-992.
- Sinha, N., Garg, A. K., & HDhall, N. (2016). Effect of TQM principles on performance of Indian SMEs: The case of automotive supply chain. *The TQM Journal*, 28(3): 338-359.
- Teece, D., Leih, S., (2016) Uncertainty, Innovation, And Dynamic Capabilities: An Introduction. *California Management Review* 58 (4), 5–12.
- Tumbel, C.M. Tumbel, A.L., Palandeng, I.D. (2016) Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi Pada Koperasi Glaistygil Manado), *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16 No. 03, pp. 14-16.
- Yan, J. dan Yan, L (2017) Collective Entrepreneurship, Environmental Uncertainty And Small Business Performance: A Contingent Examination, *The Journal of Entrepreneurship* 26(1) 1–26
- Zhang, Y., Wang, L., Gao, J. dan, Li, X. (2020) Servitization And Business Performance: The Moderating Effects Of Environmental Uncertainty *Journal of Business & Industrial Marketing* 35/5, Hal. 803–815