

Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Inovasi Dimediasi *Knowledge Sharing*

Jostein Frandelli¹, Anita Silvianita^{2✉}

^{1,2}Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung, Indonesia

anitasilvianita@telkomuniversity.ac.id

Abstract

To be able to compete and survive in all conditions, every company pays great attention to the maintenance of human resources as a company effort to obtain an effective strategy that aims to support the company's success in achieving its goals. This research was conducted to determine the effect of implementing total quality management (TQM) on innovation performance through knowledge sharing as an intervening variable at Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. This research uses a quantitative method with a descriptive-causality research type. As for sampling, it was carried out using the saturated sampling technique method, with a total of 70 respondents. The data analysis technique used in this study is descriptive analysis and the Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) assisted by the Smart PLS 3.0 analysis tool. The results of this research indicate that there is a positive and significant relationship between total quality management (TQM) and innovation performance, total quality management (TQM) and knowledge sharing, knowledge sharing and innovation performance, as well as an indirect relationship between total quality management (TQM) on innovation performance through knowledge sharing. So that in an effort to improve employee innovation performance, the application of total quality management (TQM) and knowledge sharing needs to be evaluated and improved at Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.

Keywords: *Total Quality Management*, Innovation Performance, *Knowledge Sharing*, Smart PLS 3.0, Employee Innovation.

Abstrak

Untuk dapat bersaing dan bertahan dalam segala kondisi, maka setiap perusahaan menaruh perhatian besar terhadap pemeliharaan sumber daya manusia sebagai upaya perusahaan dalam mendapatkan strategi yang efektif yang bertujuan untuk mendukung keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *total quality management* (TQM) terhadap kinerja inovasi melalui *knowledge sharing* sebagai variabel intervening pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitas. Adapun untuk pengambilan sampel dilakukan dengan metode teknik sampling jenuh, dengan jumlah responden sebanyak 70 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) dengan dibantu oleh alat analisis Smart PLS 3.0. Hasil dari analisis ini menunjukkan terdapat adanya hubungan positif dan signifikan antara *total quality management* (TQM) dan kinerja inovasi, *total quality management* (TQM) dan *knowledge sharing*, *knowledge sharing* dan kinerja inovasi, serta hubungan tidak langsung antara *total quality management* (TQM) terhadap kinerja inovasi melalui *knowledge sharing*. Sehingga dalam upaya meningkatkan kinerja inovasi karyawan, penerapan *total quality management* (TQM) dan *knowledge sharing* perlu dievaluasi dan ditingkatkan pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kinerja Inovasi, *Knowledge Sharing*, Smart PLS 3.0, Inovasi Karyawan.

INFEb is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Lingkungan bisnis saat ini dihadapkan pada situasi yang semakin kompetitif seiring adanya pergeseran paradigma konsumen akan produk dan jasa yang semakin kompleks [1]. Mempertahankan keunggulan kompetitif membantu perusahaan mengungguli pesaing mereka dengan menghasilkan produk dan layanan yang lebih unggul atau lebih rendah biaya, menghasilkan peningkatan penjualan atau margin keuntungan [2]. Dengan kata lain, keunggulan kompetitif berarti hasil yang terkait dengan kegiatan yang dilakukan secara efektif sambil memanfaatkan kekuatan organisasi untuk memberikan value kepada pelanggan yang tidak dapat diberikan oleh pesaingnya [3]. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan segenap strategi untuk memiliki keunggulan bersaing

diantaranya melalui peningkatan mutu dan kualitas dalam memberikan layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar tidak beralih ke kompetitor [4]. Kinerja inovasi merupakan faktor penting dalam mencapai keunggulan kompetitif dalam lingkungan bisnis yang serba cepat saat ini, kinerja inovasi mengacu pada kemampuan organisasi untuk menghasilkan dan mengimplementasikan ide, produk, layanan, atau proses baru yang menciptakan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan [5].

Seiring berkembangnya pemahaman akan pengelolaan sumber daya manusia yang dimana kini manusia dianggap sebagai aset berharga bagi perusahaan untuk mampu meningkatkan daya saing dan memperkuat posisi di lingkungan bisnis yang kompetitif [6]. Karyawan dianggap sebagai indikator penting yang akan menopang keberlangsungan perusahaan, oleh sebab

itu dibutuhkan kinerja karyawan yang berinovasi dalam upaya menjadi pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan [7]. Pada dasarnya, kinerja yang menerapkan inovasi dimulai ketika karyawan mengimplementasikan hal-hal baru yang berbeda dari cara biasanya ketika mengerjakan suatu pekerjaan. Kinerja inovasi adalah penciptaan atau adopsi, adaptasi, dan pemanfaatan nilai-nilai baru [8]. Kinerja karyawan adalah ukuran yang dapat digunakan untuk membandingkan kinerja tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi selama periode waktu tertentu, dan dapat digunakan untuk mengukur kinerja pekerjaan relatif atau kinerja organisasi [9]. Karyawan pada perusahaan diharapkan bekerja dengan inovasi ketika melakukan pekerjaannya sebagai bentuk peningkatan kinerja [10].

Total quality management (TQM) selama beberapa dekade terakhir telah berevolusi menjadi salah satu pendekatan strategi manajemen yang paling luas untuk meningkatkan produk dan layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen [11]. TQM telah terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kinerja inovasi dalam organisasi [12]. Salah satu cara TQM dapat mempengaruhi kinerja inovasi adalah dengan menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan, saat ini program perbaikan berkelanjutan dan inovasi telah dirangsang dan disebarkan secara luas karena pentingnya daya saing organisasi [13]. TQM menekankan pentingnya melibatkan semua karyawan dalam organisasi dalam proses perbaikan [14]. Hal ini menciptakan budaya di mana karyawan didorong untuk mengidentifikasi masalah dan menyarankan solusi, yang dapat menghasilkan ide-ide inovatif [15]. TQM adalah pendekatan yang dimanfaatkan untuk membantu meningkatkan mutu dan kualitas dalam memberikan layanan serta meningkatkan kepuasan konsumen yang memiliki fokus pada berbagai aspek diantaranya kualitas, teamwork, produktivitas, dan kepuasan pelanggan [16]. Peran karyawan dalam berinovasi untuk menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang berkaitan erat dengan TQM, karena ketika penerapannya dilaksanakan dengan baik maka kinerja inovasi karyawan juga memberikan hasil yang baik. Dalam hal ini, TQM dan semua fungsi perusahaan dapat dijalankan dengan baik, maka akan tercipta kinerja inovasi karyawan yang meningkat. Hal ini dikarenakan karyawan pada perusahaan menjalankan fungsi dan tanggungjawab mereka serta pemahaman untuk selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Gaya manajemen yang menekankan pada kebahagiaan pelanggan dan mengutamakan kualitas sebagai strategi perusahaan dengan melibatkan seluruh karyawan [17].

Auto 2000 Soekarno-Hatta 145 Bandung merupakan salah satu dealer resmi Toyota di bawah naungan PT. Astra International Tbk. Yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta, 145, Bandung, Indonesia. Dalam kegiatan bisnisnya, Auto 2000 Soekarno Hatta 2000 memberikan layanan seperti penjualan kendaraan baru, purna jual kendaraan, penyediaan suku cadang serta aksesoris, dan layanan pemeliharaan kendaraan. Lebih lanjut, Auto 2000 Soekarno-Hatta 145 selalu

mengedepankan kepuasan konsumen yang tercermin di dalam salah satu misi yang dicanangkannya yakni Memberikan pengalaman terbaik dalam membeli dan memiliki Toyota kepada pelanggan. Sehingga dalam menjalankan misinya, Auto 2000 Soekarno Hatta 145 perlu memperhatikan pendekatan total quality management (TQM) untuk memastikan bahwa produk mereka memenuhi standar kualitas dan kepuasan pelanggan yang tertinggi.

Pasar globalisasi, perdagangan internasional, dan inovasi teknologi yang cepat merupakan beberapa faktor yang telah meningkatkan persaingan, yang mempengaruhi bisnis di seluruh dunia. Untuk bertahan dan bersaing dalam lingkungan yang ditandai dengan perubahan yang cepat, sejumlah organisasi di seluruh dunia telah mulai menerapkan cara berpikir dan strategi baru untuk meningkatkan kinerja organisasi mereka agar menjadi lebih efisien dan fleksibel dalam menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi diantaranya melalui pengelolaan pengetahuan karena pengetahuan adalah salah satu sumber potensial yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi [18]. Sehingga manajemen sumber daya manusia di dalam perusahaan akan memainkan peran penting untuk mengelola pengetahuan dan karyawan, lebih lanjut organisasi abad kedua puluh satu telah semakin mempercepat siklus inovasi mereka sehingga kesadaran akan diagnosis manajemen sumber daya manusia (MSDM) telah menjadi kebutuhan mendesak untuk sukses karena banyak program manajemen kinerja yang gagal karena kurangnya pengetahuan dalam mendiagnosis dan kedisiplinan sumber daya manusia atau tidak mencapai hasil dan prestasi yang diharapkan [19].

Melalui manajemen pengetahuan, organisasi dapat menghasilkan nilai dan menciptakan aset tak berwujud. Oleh karena itu, mengelola data dengan baik untuk mendapatkan informasi, serta menyebarkannya secara sistematis dan efisien untuk mengubahnya menjadi pengetahuan yang berguna yang dapat dengan cepat yang berguna dalam pengambilan keputusan dan strategi, merupakan keunggulan kompetitif yang memungkinkan menghasilkan tindakan inovatif, lebih lanjut knowledge management akan memberikan akses berbagi pengalaman, pengetahuan, dan keahlian yang bertujuan untuk menghasilkan keterampilan baru mengenai suatu pekerjaan, meningkatkan kinerja, mendorong inovasi, dan menciptakan nilai pelanggan [20]. Pengetahuan merupakan alat yang efektif dalam meningkatkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan tindakan yang tepat.

Seseorang dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang menerapkan knowledge sharing tidak akan kehilangan knowledge yang dimilikinya, tetapi justru dapat melipat gandakan value dari knowledge tersebut ketika knowledge yang dibagikan sudah dimiliki dan dimanfaatkan oleh banyak orang. Knowledge sharing adalah sebuah proses komunikasi interaktif antar individu satu dengan yang lain di dalam suatu kelompok yang menciptakan hubungan saling

bergantung untuk mencapai tujuan Bersama. Kemampuan organisasi dalam mendorong budaya knowledge sharing menjadi krusial, karena melalui knowledge sharing, pengetahuan akhirnya dapat disebar, diimplementasikan dan dikembangkan. *Knowledge sharing* juga akan merangsang individu untuk berfikir efektif dan kreatif sehingga dapat menghasilkan inovasi baru yang berguna bagi organisasi. Melihat hubungan antara knowledge management dan kinerja inovasi. Inovasi adalah hasil rekombinasi dari materi konseptual dan fisik yang sebelumnya sudah ada. Dengan kata lain Dengan kata lain, inovasi adalah kombinasi dari aset pengetahuan perusahaan yang sudah ada untuk menciptakan pengetahuan baru. Oleh karena itu, tugas utama dari perusahaan yang berinovasi adalah mengkonfigurasi ulang aset dan sumber daya pengetahuan yang ada, dan menguji pengetahuan baru. Eksplorasi dan eksploitasi pengetahuan telah terbukti berkontribusi pada keinovatifan perusahaan, dan keunggulan kompetitifnya.

Hubungan antara praktik TQM dan konstruksi knowledge management dapat membantu mengungkap area yang mempengaruhi kapasitas strategis organisasi. TQM memberikan dasar keunggulan kompetitif, karena praktik-praktik tersebut memungkinkan untuk menghasilkan dan berbagi pengetahuan di antara anggota organisasi. TQM, merupakan faktor penting faktor penting dalam memenangkan keunggulan kompetitif jangka panjang menyelidiki hubungan antara manajemen mutu (QM) dan knowledge sharing di 197 perusahaan di Spanyol. Temuan mereka mengkonfirmasi pengaruh praktik-praktik TQM dalam transfer pengetahuan internal atau eksternal.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif asosiatif kausal, dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel serta mendeskripsikan hasil dari penelitian. Dalam mendukung penelitian ini, penulis memperoleh data primer dari penyebaran kuesioner (angket) yang dilakukan secara online yaitu melalui Google Form, sedangkan data sekunder diperoleh dari data arsip Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Adapun untuk pengambilan sampel dilakukan dengan metode teknik sampling jenuh,

dengan jumlah responden sebanyak 70 orang. Setelah data diperoleh, kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan teknik analisis data Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) dengan dibantu oleh alat analisis yakni Smart PLS 3.0.

3. Hasil dan Pembahasan

Pemimpin merupakan faktor penting dalam mendorong karyawan untuk bekerja dengan baik, dan Auto 2000 telah menyadari hal ini. Dalam operasi bisnis, para pemimpin telah melakukan pekerjaan yang baik dalam menjelaskan visi, misi, dan strategi Auto 2000, dan mereka telah menetapkan standar yang sistematis dan jelas untuk kompetensi karyawan sehingga karyawan dapat memenuhi tugas dan tanggung jawab mereka dan memberikan layanan terbaik. Keterampilan karyawan dievaluasi secara berkala untuk meningkatkan dan menyempurnakan bakat karyawan serta memberikan penghargaan kepada karyawan yang berkinerja baik. Sarana dan prasarana untuk mendukung aktivitas kerja karyawan dinilai, termasuk mekanisme yang konsisten untuk melaporkan masalah atau keluhan dalam pemberian layanan.

Akibat dari karyawan diberikan kebebasan dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan Auto 2000 cenderung menjadi lebih kreatif untuk menyelesaikan permasalahan dan mencapai target yang ditetapkan dengan maksimal. Selain itu, karena pemimpin mampu memaparkan visi dan misi serta menjelaskan keterkaitannya dengan pekerjaan serta strategi, karyawan cenderung mudah memahami tugas yang diberikan dan mengetahui peran dirinya dalam bekerja.

Keterikatan karyawan yang dibangun juga terbukti dengan adanya kegiatan saling berbagi informasi dan pengetahuan di Auto 2000 Soekarno-Hatta 145, karyawan tidak ragu untuk memberikan dan berbagi pengalaman kerja serta pengetahuan kepada rekan kerja. Karyawan pun telah memahami dengan jelas bahwa pengetahuan penting untuk meningkatkan daya saing dirinya serta perusahaan, untuk itu karyawan rutin mengikuti briefing, konferensi internal, diskusi, atau pertemuan yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan terkait pekerjaan. Selain itu juga program pelatihan dirumuskan dengan jelas sehingga karyawan memahami bahwa pelatihan adalah aspek penting untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan. Selanjutnya Hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

	Path Coefficient	T-Statistics	P-Value	Hasil
Total Quality Management (TQM) -> Kinerja Inovasi	0,163	4,447	0,048	Diterima
Total Quality Management (TQM) -> Knowledge Sharing	0,780	14,303	0,000	Diterima
Knowledge Sharing -> Kinerja Inovasi	0,696	9,219	0,000	Diterima
Total Quality Management (TQM) -> Knowledge Sharing -> Kinerja Inovasi	0,543	7,852	0,000	Diterima

Pengaruh *Total quality management* (TQM) Dapat dilihat melalui nilai path coefficient sebesar berpengaruh terhadap Kinerja Inovasi karyawan pada 0,163 yang berarti positif, P-Values sebesar 0,048 Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Hasil dimana lebih kecil < 0,05, dan T-Statistics sebesar pengujian hipotesis pada variabel TQM terhadap 4,447 > 1,96 sehingga hipotesis ini dapat diterima dan Kinerja Inovasi memiliki pengaruh positif dan signifikan. menunjukkan arah hubungan antara *Total quality*

management (TQM) terhadap Kinerja Inovasi adalah positif dan signifikan. Dengan demikian, penelitian ini telah menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja inovasi diterima. Hubungan positif ini menunjukkan bahwa semakin maksimal penerapan TQM pada lingkungan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung, maka akan diikuti dengan adanya peningkatan kinerja inovasi dari karyawan pada lingkungan perusahaan.

Dengan demikian pula, hubungan TQM yang signifikan terhadap kinerja inovasi artinya dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi, dimana sampel pada penelitian ini yaitu karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Maka dari itu, pentingnya perusahaan dalam memperhatikan penerapan budaya perusahaan terhadap lingkungan kerja karyawan. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan TQM berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja inovasi karyawan.

Pengaruh *Total quality management* (TQM) berpengaruh terhadap *Knowledge sharing* pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Hasil pengujian hipotesis pada variabel TQM terhadap *Knowledge sharing* (KS) memiliki pengaruh positif dan signifikan, dapat dilihat melalui nilai path coefficient sebesar 0,780 yang berarti positif, P-Values sebesar 0,000 dimana lebih kecil $< 0,05$, dan T-Statistics sebesar $14,303 > 1,96$ sehingga hipotesis ini dapat diterima dan menunjukkan arah hubungan antara TQM terhadap *knowledge sharing* adalah positif dan signifikan. Dengan demikian, maka penelitian ini menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap *knowledge sharing* diterima. Hubungan positif menunjukkan bahwa semakin maksimal penerapan TQM pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung, maka akan diikuti dengan adanya peningkatan penerapan *knowledge sharing* pada lingkungan perusahaan tersebut.

Sementara itu hubungan TQM yang signifikan terhadap *knowledge sharing* artinya dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi, dimana sampel pada penelitian ini yaitu karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Maka dari itu, pentingnya perusahaan dalam memperhatikan penerapan budaya perusahaan terhadap lingkungan kerja karyawan. Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan positif terhadap *knowledge sharing*.

Pengaruh *Knowledge sharing* berpengaruh terhadap Kinerja Inovasi karyawan pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Hasil pengujian hipotesis pada variabel *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Inovasi memiliki pengaruh positif dan signifikan, dapat dilihat dari nilai path coefficient sebesar 0,696 yang berarti positif, nilai P-Values sebesar 0,000 lebih kecil $< 0,05$, dan T-Statistics sebesar $9,219 > 1,96$ sehingga hipotesis ini dapat diterima dan menunjukkan arah hubungan antara *knowledge sharing* dan kinerja inovasi adalah positif dan signifikan. Dengan demikian, penelitian ini menyatakan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja inovasi dapat diterima. Hubungan

positif menunjukkan bahwa semakin maksimal penerapan *knowledge sharing* pada lingkungan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung, maka akan diikuti dengan adanya peningkatan kinerja inovasi karyawan pada lingkungan perusahaan tersebut. Sementara itu, hubungan *knowledge sharing* yang signifikan terhadap kinerja inovasi artinya dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi dimana sampel pada penelitian ini yaitu karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Maka dari itu, pentingnya perusahaan dalam memperlihatkan penerapan budaya perusahaan terhadap lingkungan kerja karyawan. Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja inovasi.

Pengaruh *Total quality management* (TQM) terhadap Kinerja Inovasi melalui *Knowledge sharing* pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Hasil pengujian hipotesis pada variabel TQM terhadap kinerja inovasi melalui *knowledge sharing* memperlihatkan terhadap pengaruh mediasi antara variabel TQM terhadap kinerja inovasi atau dapat juga diartikan bahwa adanya pengaruh secara tidak langsung antara variabel TQM terhadap variabel kinerja inovasi yang dapat dilihat melalui nilai path coefficient sebesar 0,543 yang berarti positif, nilai P-Values sebesar 0,000 lebih kecil $< 0,05$, dan T-Statistics sebesar $7,852 > 1,96$ sehingga hipotesis ini dapat diterima dan menunjukkan arah hubungan antara TQM terhadap kinerja inovasi melalui *knowledge sharing* adalah positif dan signifikan. Dengan demikian, penelitian ini menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap kinerja inovasi melalui *knowledge sharing* dapat diterima. Hubungan positif menunjukkan bahwa semakin maksimal penerapan TQM pada lingkungan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung, maka akan diikuti dengan adanya peningkatan kinerja inovasi pada lingkungan perusahaan namun dengan penerapan *knowledge sharing* agar maksimal.

Sementara itu, hubungan TQM yang signifikan terhadap kinerja inovasi melalui *knowledge sharing* artinya dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi dimana sampel pada penelitian ini yaitu karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan penerapan budaya perusahaan melalui adanya keterlibatan dari *knowledge sharing* dalam meningkatkan kinerja inovasi pada lingkungan perusahaan. TQM berpengaruh terhadap kinerja inovasi melalui *knowledge sharing*.

4. Kesimpulan

Secara keseluruhan, total quality management sebagai pendekatan manajemen organisasi yang didirikan berdasarkan partisipasi semua anggotanya memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja inovasi dan berusaha untuk mencapai kesuksesan jangka panjang melalui strategi peningkatan keberlanjutan dan peningkatan kepuasan konsumen dan keuntungan seluruh stakeholder. Pemanfaatan TQM dalam proses *sharing knowledge* juga penting karena berdasarkan

aspek-aspek yang terkandung dalam dimensi TQM akan mendorong terjadinya sharing knowledge, karena perencanaan strategis dan manajemen sumber daya manusia memiliki hubungan yang signifikan dengan elemen knowledge management terutama knowledge sharing. Dalam hal ini, Auto 2000 Soekarno-Hatta 145 telah memiliki pemimpin yang mampu mensinergikan visi, misi, strategi dengan kinerja karyawan untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui peningkatan layanan dan kepuasan konsumen. Pengetahuan sebagai daya saing perusahaan juga dimanfaatkan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 dimana terdapat budaya knowledge sharing yang kuat untuk terus mendorong pengetahuan yang meluas kepada seluruh karyawan, sehingga karyawan memahami bahwa pengetahuan adalah aspek penting yang perlu dikelola. Kodifikasi pengetahuan dilaksanakan oleh setiap karyawan yang memiliki kewajiban untuk mendokumentasikan pengetahuannya agar dapat bermanfaat bagi karyawan lain.

Daftar Rujukan

- [1] Abdi, M., & Singh, A. P. (2022). Effect of Total Quality Management Practices on Nonfinancial Performance: An Empirical Analysis of Automotive Engineering Industry In Ethiopia. *TQM Journal*, 34(5), 1116–1144. DOI: <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2021-0069>.
- [2] Alimohammadlou, M., & Eslamloo, F. (2016). Relationship between Total Quality Management, Knowledge Transfer and Knowledge Diffusion in the Academic Settings. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 104–111. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.013>.
- [3] Bon, A. T., & Mustafa, E. M. A. (2013). Impact of Total Quality Management on Innovation in Service Organizations: Literature Review and New Conceptual Framework. *Procedia Engineering*, 53, 516–529. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2013.02.067>.
- [4] Chen, C. K., Reyes, L., Dahlgaard, J., & Dahlgaard-Park, S. M. (2022). From Quality Control to TQM, Service Quality and Service Sciences: A 30-Year Review of TQM Literature. In *International Journal of Quality and Service Sciences* (Vol. 14, Issue 2, pp. 217–237). Emerald Group Holdings Ltd. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2021-0128>.
- [5] Fawehinmi, O., Yusliza, M. Y., Wan Kasim, W. Z., Mohamad, Z., & Sofian Abdul Halim, M. A. (2020). Exploring the Interplay of Green Human Resource Management, Employee Green Behavior, and Personal Moral Norms. *SAGE Open*, 10(4), 215824402098229. DOI: <https://doi.org/10.1177/2158244020982292>.
- [6] Hadji, S., Gholizadeh, P., & Naghavi, N. (2022). Diagnosing of Human Resource Performance Management Based on Lack of Ambidextrous Learning Themes: A Case Study of Public Iranian Banking System. *International Journal of Ethics and Systems*, 38(3), 484–509. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJOES-05-2021-0101>.
- [7] Ismail, I. J. (2022). I Have to Apply This Strategy! Understanding The Mediating Effect of Digitalization on Strategic Orientations And Sustainable Competitive Advantage Among Small Enterprises In Tanzania. *Management Matters*. DOI: <https://doi.org/10.1108/manm-01-2022-0019>.
- [8] Kessel, M., Kratzer, J., & Schultz, C. (2012). Psychological Safety, Knowledge Sharing, and Creative Performance in Healthcare Teams. *Creativity and Innovation Management*, 21(2), 147–157. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-8691.2012.00635.x>.
- [9] Lim, H. J., & Mali, D. (2022). A Comparative Analysis of Human Capital Information Opacity in South Korea and the UK. *Journal of Intellectual Capital*, 23(6), 1296–1327. DOI: <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2021-0002>.
- [10] Lizarelli, F. L., de Toledo, J. C., & Alliprandini, D. H. (2021). Relationship Between Continuous Improvement and Innovation Performance: An Empirical Study In Brazilian Manufacturing Companies. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(9–10), 981–1004. DOI: <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1653178>.
- [11] Mardani, A., Nikoosokhan, S., Moradi, M., & Doustar, M. (2018). The Relationship Between Knowledge Management and Innovation Performance. *Journal of High Technology Management Research*, 29(1), 12–26. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2018.04.002>.
- [12] Natalia, L., & Harris, I. (2022). Pengaruh Knowledge Management terhadap Total Quality Management dan Corporate Sustainability Pada Perusahaan Gas Industri. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi dan Bisnis*, 11(1), 14–26. DOI: <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol11no1.172>.
- [13] Pantouvakis, A., & Psomas, E. (2016). Exploring Total Quality Management Applications Under Uncertainty: A Research Agenda for The Shipping Industry. *Maritime Economics & Logistics*. DOI: <https://doi.org/10.1057/mel.2015.6>.
- [14] Ponta, L., Puliga, G., & Manzini, R. (2021). A Measure of Innovation Performance: The Innovation Patent Index. *Management Decision*, 59(13), 73–98. DOI: <https://doi.org/10.1108/MD-05-2020-0545>.
- [15] Sadq, M., Ahmad, S., & Jwmaa, J. (2019). The Role of Empowerment Strategies in Achieving Organizational Effectiveness (An Analytical Study of Managers' Views in a Sample of Private Banks in Erbil/ Iraq). *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 5(3). DOI: <https://doi.org/10.23918/ijsses.v5i3p110>.
- [16] Terán-Bustamante, A., Martínez-Velasco, A., & Dávila-Aragón, G. (2021). Knowledge Management for Open Innovation: Bayesian Networks Through Machine Learning. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–18. DOI: <https://doi.org/10.3390/joitmc7010040>.
- [17] Teixeira-Quiros, J., Justino, M. do R., Antunes, M. G., Mucharreira, P. R., & Nunes, A. de T. (2022). Effects of Innovation, Total Quality Management, and Internationalization on Organizational Performance of Higher Education Institutions. *Frontiers in Psychology*, 13. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.869638>.
- [18] Mustika, H., Eliyana, A., Agustina, T. S., & Anwar, A. (2022). Testing the Determining Factors of Knowledge Sharing Behavior. *SAGE Open*, 12(1). DOI: <https://doi.org/10.1177/21582440221078012>.
- [19] Nguyen, T. M., Siri, N. S., & Malik, A. (2022). Multilevel Influences on Individual Knowledge Sharing Behaviours: The Moderating Effects of Knowledge Sharing Opportunity and Collectivism. *Journal of Knowledge Management*, 26(1), 70–87. DOI: <https://doi.org/10.1108/JKM-01-2021-0009>.
- [20] Eletter, S., El Refae, G. A., & Kaba, A. (2022). The Impact of Knowledge Sharing Enablers on Knowledge Sharing Behavior: An Empirical Study. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 52(1), 102–119. DOI: <https://doi.org/10.1108/VJKMS-04-2020-0065>.