

Hubungan total quality management dalam perspektif islam dan pengetahuan manajemen terhadap kinerja bisnis

A. Syathir Sofyan^{1✉}, Nurmiati², Wahyudi³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan total quality management dalam perspektif Islam dan pengetahuan manajemen terhadap kinerja bisnis: studi pada perusahaan Manufaktur di Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian yang dilakukan di kota makassar, dimana objek penelitian ini adalah perusahaan Manufaktur. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Teknik penentuan sample berdasarkan faktor spontanitas. siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dan sesuai dengan karakteristik. Variabel penelitian ini adalah total quality management dalam perspektif Islam (X1), pengetahuan manajemen (X2) dan kinerja bisnis (Y). Hasil penelitian ini menemukan bahwa total quality management dalam perspektif Islam berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan manajemen, dan kinerja bisnis. Selanjutnya, pengetahuan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis. Kemudian, total quality management dalam perspektif berpengaruh terhadap kinerja bisnis melalui pengetahuan manajemen.

Kata kunci: Total quality management dalam perspektif Islam; pengetahuan manajemen; kinerja bisnis

The relationship between total quality management in an Islamic perspective and management knowledge to business performance

Abstract

This study was conducted to determine the relationship between total quality management in an Islamic perspective and management knowledge on business performance: a study on a manufacturing company in Makassar City. This research is a field research using a quantitative approach. The location of the research conducted in the city of Makassar, where the object of this research is a manufacturing company. The measurement scale used is a Likert scale. The sampling technique is based on the spontaneity factor. anyone who accidentally meets and fits the characteristics. The variables of this research are total quality management in Islamic perspective (X1), knowledge management (X2) and business performance (Y). The results of this study found that total quality management in an Islamic perspective has a significant effect on management knowledge, and business performance. Furthermore, management knowledge has a significant effect on business performance. Then, total quality management in the perspective of influencing business performance through management knowledge.

Key words: Total quality management in an Islamic perspective; management knowledge; business performance

PENDAHULUAN

Pentingnya manajemen kualitas total telah meningkat secara signifikan selama dekade terakhir, pada tingkat praktis dan teoritis terutama di dunia bisnis (Tari dan Sabeter, 2004). Dengan solusi kualitas modern, penurunan biaya, peningkatan kualitas, dan penurunan harga rata-rata Sejumlah faktor eksternal yaitu lingkungan, politik, sosial dan teknologi telah berkembang dalam beberapa dekade terakhir dan memiliki efek langsung pada fungsi perusahaan (Mahmood et al., 2020). Perubahan sosial, politik, teknologi, dan lingkungan yang terjadi selama beberapa dekade terakhir tidak hanya mengubah lingkungan operasional organisasi (Shakooret et al., 2021) tetapi juga menyesuaikan permintaan dan preferensi pelanggan (Abbas dan Sagsan, 2019).

Revolusi teknologi, termasuk kemajuan Internet, di era sekarang sedang mengalami persaingan global (Ahsan et al., 2020). Oleh karena itu, bagi organisasi, mempertahankan daya saing telah menjadi tantangan yang signifikan. Organisasi sekarang memikul tanggung jawab yang lebih besar untuk mempertahankan standar kualitas tinggi dalam operasi mereka sehingga kepercayaan pelanggan dan kepuasan dapat dicapai (Guilbault, 2018).

Mereka terus berinovasi dan meningkatkan standar kualitas produk dan layanan mereka (Abbas, 2020a), yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kinerja organisasi (Shafiq et al., 2017). Berkaitan dengan hal tersebut, organisasi harus memahami faktor-faktor yang mendorong kinerja organisasi dan menciptakan sistem yang seimbang untuk pertumbuhan organisasi (Shabbir, 2018). Oleh karena itu, organisasi yang memiliki motivasi diri dan dinamis mengadopsi strategi multi-cabang secara bersamaan, yang perannya dalam mencapai tujuan organisasi dan mempercepat kinerja terbukti (Yusr et al., 2017; Abbas dan Sagsan, 2019a, b).

Organisasi menghargai pengetahuan sebagai sumber daya yang kritis dan sangat diperlukan ketika mengevaluasi tingkat keberhasilan atau kegagalan mereka. Pengetahuan, dalam sifatnya, adalah aset tidak berwujud, dan tidak dapat digantikan oleh yang lain (K. B. Ooi, 2014). Organisasi modern menggunakan pengetahuan sebagai keunggulan kompetitif. Organisasi yang berhasil mengelola pengetahuan dapat mengungguli pesaingnya (Attia dan Salama, 2018). Munculnya pengetahuan sebagai sumber daya strategis menjungkirbalikkan aturan persaingan dan proses pembuatan strategi, dan sebagai hasilnya, organisasi berusaha untuk mengembangkan dan memperkuat sistem dan kemampuan manajemen pengetahuan mereka (Von; Krogh et al. ., 2012)

Dikenal luas dan diterima sebagai sistem manajemen, total quality management (TQM) memiliki kapasitas untuk meningkatkan kinerja institusi secara keseluruhan pada tingkat individu. Ini tidak hanya membantu organisasi untuk melengkapi diri mereka dengan keunggulan kompetitif (Zwain et al., 2017), tetapi juga memfasilitasi dan mempercepat pertumbuhan dan perluasan layanan dan produk yang kompetitif dengan kualitas tingkat tinggi, dengan harga terjangkau dan waktu pengiriman yang cepat (Qasrawi et al., 2017). Seperti yang didefinisikan oleh The American Society for Quality (ASQ), kualitas dapat dijelaskan sebagai “pengetahuan dan keterampilan untuk kesejahteraan dan pengembangan manusia, dan promosi standar keselamatan, keamanan, dan keandalan produk untuk penggunaan umum” (ASQ, 2018); karenanya, dua makna kualitas dapat dihasilkan. Pertama, karakteristik layanan harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dan kedua, layanan harus bebas dari kekurangan. Sejalan dengan itu, penelitian ini mencoba hal baru dengan mencoba mengintegrasikan antara filosofi TQM dan perspektif Islam. Akar TQM dapat ditelusuri lebih dari 1400 tahun yang lalu dalam kitab suci Al-Qur'an dan ajaran Nabi Muhammad (SAW). Banyak ayat dalam Al-Qur'an yang menekankan dampak perbuatan baik dan melakukan hal yang benar. Dalam kehidupan Nabi (SAW) semua jenis gaya kepemimpinan hadir diwaktu itu, perencanaan, customer focus, dan kerjasama (Mahiuddin, 2020).

Mengingat pentingnya TQM perspektif Islam dan manajemen pengetahuan, beberapa peneliti telah menganalisis dari perspektif yang berbeda. Psomas dan Jaca (2016) masuk ke rincian bagaimana praktik TQM memiliki efek langsung maupun tidak langsung pada kinerja organisasi dan menemukan hubungan positif di antara mereka. Yusr dkk. (2017) mempelajari hubungan antara manajemen pengetahuan dan kinerja inovasi perusahaan dan menyimpulkan bahwa keduanya berkorelasi positif. Abbas dan Sagsan (2019) meneliti dampak manajemen pengetahuan pada keberlanjutan perusahaan Pakistan dan menemukan hasil yang signifikan dan positif. (K. B. Ooi, 2014) menganalisis asosiasi TQM dan manajemen pengetahuan dan menemukan hasil yang beragam untuk faktor yang berbeda, dan sangat menyarankan agar penyelidikan lebih lanjut dilakukan pada hubungan ini.

Studi ini menguji hubungan multi-dimensi antara TQM dan manajemen pengetahuan dan meneliti bagaimana hubungan ini berdampak pada kinerja organisasi. dengan mempertimbangkan manajemen pengetahuan sebagai variabel intervening antara TQM dan kinerja bisnis, khususnya di perusahaan manufaktur di Makassar.

METODE

Populasi penelitian ini terdiri dari karyawan dan manajer yang bekerja di perusahaan manufaktur di Makassar. Instrumen kuesioner dikembangkan berdasarkan literatur terkait. Prosedur pengumpulan data dilakukan sebagai berikut. Manajer departemen sumber daya manusia dihubungi melalui telepon untuk menjelaskan tujuan penelitian dan untuk mendapatkan persetujuan mereka untuk berkontribusi pada survei. Setelah mereka setuju, salinan kuesioner dikirim melalui email dengan surat pengantar yang menjelaskan tujuan penelitian. Salinan akhir kuesioner terdiri dari empat bagian. Bagian Satu berurusan dengan melihat praktik TQM, yang terdiri dari enam dimensi (kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, kerja tim). Bagian Dua berkaitan dengan variabel manajemen pengetahuan terdiri dari dua dimensi: akuisisi, berbagi informasi. Bagian Tiga meneliti variabel dependen: kinerja organisasi (operasional dan keuangan). Item kuesioner menggunakan lima skala likert, dan jumlah sampel sebanyak 181 responden. Pengolahan data menggunakan SmartPls.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Teknik pengolahan data dengan metode SEM-PLS dilakukan melalui 2 tahap yaitu evaluasi measurement (outer model) dan Inner model yaitu untuk menilai fit model dari sebuah model penelitian. Data yang diolah bersumber dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 181 responden yaitu masyarakat kota sesuai dengan kriteria responden.

Evaluasi Measurement (Outer Model)

Untuk menilai outer model dengan teknik analisis menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2.8 dapat dilihat berdasarkan tiga kriteria yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity, dan Composite Reliability.

Uji Validitas Konvergen

Convergent Validity (validitas konvergen) dapat di konfirmasi dari skor Average Variance Stractacted (AVE) yang nilainya harus lebih besar dari 0,5. Convergent Validity diukur menggunakan indikator refleksif yang dinilai berdasarkan korelasi antara item skor atau komponen skor yang dianalisis melalui aplikasi SmartPLS. Jika korelasi antar item skor lebih besar dari 0,70 maka dapat dikatakan ukuran refleksif individual mempunyai nilai yang tinggi. Namun, nilai yang berkisar antara 0,5 – 0,6 dianggap cukup untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran cross loading (Ghozali, 2015). Batas loading factor yang digunakan pada penelitian yaitu 0,70.

Tabel 1.

Skor Loading Variabel TQM	
Indikator Sikap	Nilai Skor Loading
L1	0.932
L2	0.924
CF1	0.942
CF2	0.930
CF3	0.940
CF4	0.935
SP1	0.817
SP2	0.795
T1	0.879
T2	0.936

Tabel 2.

Skor Loading Variabel Pengetahuan Manajemen	
Indikator Pengetahuan Manajemen	Nilai Skor Loading
KA1	0.868
KA2	0.794
KA3	0.900
KS1	0.898
KS2	0.848
KS3	0.790
KS4	0.847

Tabel 3.

Skor Loading Variabel Kinerja Bisnis	
Indikator Kinerja Bisnis	Nilai Skor Loading
FP1	0.942
FP2	0.930
FP3	0.940
OP1	0.817
OP2	0.830
OP3	0.863
OP4	0.856

Tabel 4.

Nilai AVE (Average Variance Extracted)	
Konstruk	Nilai AVE
TQM	0.695
Pengetahuan Manajemen	0.723
Kinerja Bisnis	0.818

Hasil model pengukuran validitas konvergen (Convergent Validity) dapat dilihat pada tabel 4.20 di atas. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel TQM diukur menggunakan 10 indikator pernyataan. Masing-masing indikator menunjukkan nilai loading factor diatas $> 0,70$ dan nilai Average Variance Extracted (AVE) diatas $> 0,5$;

Variabel pengetahuan manajemen diukur menggunakan 7 indikator pernyataan. Masing-masing indikator menunjukkan nilai loading factor diatas $> 0,70$ dan nilai Average Variance Extracted (AVE) diatas $> 0,5$; dan

Variabel kinerja bisnis diukur menggunakan 7 indikator pernyataan. Masing-masing indikator menunjukkan nilai loading factor diatas $> 0,70$ dan nilai Average Variance Extracted (AVE) diatas $> 0,5$.

Dicriminant Validity

Pengujian discriminant validity dilakukan untuk melihat dan memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten memiliki nilai berbeda dengan variabel lainnya. Jika setiap variabel menunjukkan nilai akar AVE yang lebih besar dibanding nilai korelasi antar variabel laten dan juga setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai cross loading paling besar jika dibandingkan dengan loading dari variabel lainnya maka dapat dikatakan bahwa model mempunyai nilai discriminant validity yang baik. Pengujian discriminant validity pada penelitian memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.

Latent Variable Correlations dan Akar AVE				
	KB	PM	TQM	Akar Ave
KB	0.834			0.833
PM	0.844	0.850		0.850
TQM ISLAM	0.699	0.906	0.904	0.910

Tabel 6.

Fornell-Larcker Criterion dan Akar AVE				
	KB	PM	TQM	Akar Ave
KB	1.000	0.822	0.699	0.833
PM	0.844	1.000	0.826	0.850
TQM ISLAM	0.699	0.906	1.000	0.910

Tabel 7.

Nilai Cross Loading			
	KINERJA BISNIS	PENGETAHUAN MANAJEMEN	TQM ISLAM
CF1	0.642	0.864	0.942
CF2	0.622	0.848	0.930
CF3	0.641	0.862	0.940
CF4	0.628	0.854	0.935
FP1	0.837	0.604	0.538
FP2	0.799	0.567	0.510
FP3	0.832	0.668	0.591
KA1	0.647	0.868	0.743
KA2	0.588	0.794	0.730
KA3	0.634	0.900	0.832
KS1	0.628	0.898	0.829
KS2	0.750	0.848	0.621
KS3	0.748	0.790	0.603
KS4	0.753	0.847	0.620
L1	0.633	0.900	0.932
L2	0.618	0.888	0.924
OP1	0.817	0.666	0.579
OP2	0.830	0.668	0.585
OP3	0.863	0.855	0.632
OP4	0.856	0.799	0.616
SP1	0.659	0.731	0.817
SP2	0.589	0.688	0.795
T1	0.658	0.813	0.879
T2	0.639	0.905	0.936

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa setiap variabel memiliki nilai akar AVE yang lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar variabel laten. Setiap indikator dari masing-masing variabel laten masih memiliki nilai loading factor paling tinggi jika dibandingkan dengan nilai loading yang dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Setiap indikator yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur masing-masing variabel telah dinyatakan valid. Setiap variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk yang lainnya.

Nilai Heterotrait-Monotriat Ratio Of Correlations

Beberapa ahli berpendapat bahwa cross loading dan Fornell- arcker Criterion kurang sensitif dalam menilai validitas diskriminan. TMT merupakan metode alternatif yang direkomendasikan untuk menilai validitas diskriminan. Metode ini menggunakan multitrait-multimethod matrix sebagai dasar pengukuran. Nilai HTMT harus kurang dari 0,9 untuk memastikan validitas diskriminan antara dua konstruk reflektif (Henseler dkk., 2015).

Tabel 8.

Nilai Heterotrait-Monotriat Ratio Of Correlations		
	KINERJA BISNIS	PENGETAHUAN MANAJEMEN
KINERJA BISNIS		
PENGETAHUAN MANAJEMEN	0.891	
TQM ISLAM	0.731	0.863

Nilai VIF

Asumsi atau syarat yang harus dipenuhi dalam analisis outer model adalah tidak terdapat masalah multikolinearitas. Yaitu masalah dimana terdapat interkorelasi atau saling korelasi kuat antar indikator. Batasannya adalah nilai korelasi > 0,9 yang biasanya ditandai dengan nilai Variance Inflating Factor (VIF) dalam level indikator > 5. Jadi jika terdapat nilai VIF indikator > 5 maka

terdapat masalah multikolinearitas. Konsekuensinya adalah dapat dilakukan dropping atau mengeluarkan salah satu dari indikator yang saling berkorelasi kuat tersebut.

Tabel 9.

Nilai VIF

	VIF
CF1	4.431
CF2	4.613
CF3	4.322
CF4	3.498
FP1	4.711
FP2	3.630
FP3	2.816
KA1	5.260
KA2	3.041
KA3	4.269
KS1	3.537
KS2	3.394
KS3	4.464
KS4	2.411
L1	1.393
L2	4.361
OP1	2.860
OP2	3.016
OP3	3.318
OP4	3.330
SP1	4.659
SP2	3.972
T1	4.116
T2	2061

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada PLS-SEM diukur melalui dua metode yaitu cronbach's alpha dan composite reliability. Suatu konstruk (variabel) dapat dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha diatas $> 0,6$ dan composite reliability diatas $> 0,7$. Adapun hasil pengujian cronbach's alpha dan composite reliability dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10.

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
TQM ISLAM	0.928	0.941
Pengetahuan Manajemen	0.936	0.948
Kinerja Bisnis	0.975	0.978

Berdasarkan tabel, dapat dilihat bahwa semua variabel telah memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan melihat skor cronbach's alpha diatas $0,60$ dan skor composite reliability diatas $0,70$.

Pengukuran Model Struktural (Inner Model)

Variabel dependen pada model struktural PLS dievaluasi menggunakan nilai R-Square, untuk variabel independen dengan melihat nilai koefisien jalur. Sementara nilai P-Value setiap jalur digunakan untuk menilai signifikansi. Untuk model struktural (Inner Model) pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Untuk melihat signifikansi model prediksi pada model struktural PLS, dapat dilihat dari nilai P-Value antara variabel independen ke variabel dependen yang tertera dalam tabel koefisien jalur berikut.

Tabel 11.
Koefisien Jalur (Mean, STDEV, P-Value)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
PENGETAHUAN MANAJEMEN -> KINERJA BISNIS	1.386	1.380	0.094	14.687	0.000
TQM -> KINERJA BISNIS	-0.585	-0.577	0.118	4.941	0.000
TQM -> PENGETAHUAN MANAJEMEN	0.926	0.927	0.010	92.655	0.000

Tingkat signifikansi dalam penelitian ini $< 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian model struktural pada tabel, menemukan bahwa konstruk atau variabel TQM memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja bisnis. Pengetahuan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis. Hasil pengujian TQM ke pengetahuan manajemen, memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis.

Tabel 12.
Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
PENGETAHUAN MANAJEMEN-> KINERJA BISNIS		0.000	0.000		
TQM -> KINERJA BISNIS	1.284	1.278	0.085	15.186	0.000
TQM -> PENGETAHUAN MANAJEMEN		0.000	0.000		

Sedangkan pengaruh tidak langsung antara TQM terhadap kinerja bisnis memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengevaluasi model PLS dengan melihat nilai R-Square dari masing-masing variabel laten dependen. Tabel berikut menunjukkan hasil estimasi nilai R-Square menggunakan analisis SmartPLS 3.2.8.

Tabel 13.
Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
KINERJA BISNIS	0.762	0.759
PENGETAHUAN MANAJEMEN	0.858	0.857

Pada dasarnya, penelitian ini menggunakan variabel niat sebagai variabel dependen yaitu variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas seperti TQM, variabel lain yaitu pengetahuan dan religiusitas. Tabel memperlihatkan nilai R-Square untuk variabel dependen niat (N) yaitu 0,760. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel sikap, norma subjektif, pengetahuan dan religiusitas dapat menjelaskan 76% variabel niat.

Total Quality Management perspektif Islam berdampak signifikan terhadap pengetahuan manajemen

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa praktik Total Quality Management dalam perspektif Islam memiliki pengaruh positif signifikan terhadap proses pengetahuan manajemen. Ini menunjukkan bahwa untuk penerapan praktik Total Quality Management yang berhasil, proses pengetahuan manajemen yang sesuai harus dilakukan. Hasil ini sejalan dengan hasil (K.-B. Ooi, 2009), dan (Colurcio, 2009), yang menyarankan bahwa praktik Total Quality Management memiliki dampak signifikan positif pada proses pengetahuan manajemen. Di antara praktik Total Quality Management, kerja tim memiliki dampak paling signifikan pada proses pengetahuan manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengetahuan manajemen membutuhkan kerjasama antar anggota tim agar

efektif. Selain itu, praktik Total Quality Management seperti kepemimpinan, fokus pelanggan, serta perencanaan strategis, dan Kerjasama tim, memiliki dampak signifikan pada perolehan pengetahuan. Hasil ini berbeda dengan hasil Ooi (2009; 2014). Ini mungkin karena manajemen proses bertujuan untuk menghilangkan proses yang tidak produktif dan menciptakan proses produktif baru yang membuat pengetahuan yang sudah diperoleh bermanfaat.

Di antara praktik Total Quality Management, kepemimpinan memiliki dampak paling besar pada penerapan pengetahuan. Hal ini disebabkan kemampuan pemimpin untuk menciptakan lingkungan yang mendukung yang mendorong karyawan untuk menerapkan pengetahuan dalam pengambilan keputusan dan situasi pemecahan masalah (Macneil, 2001). Temuan ini berkaitan dengan penelitian Yusr et al., 2017 dan Qasrawi et al., 2017 Artinya sistem manajemen mutu yang baik dalam suatu perusahaan akan memudahkan manajemen untuk memperkuat proses pengetahuan manajemen. Namun, untuk mencapai hal yang sama, perusahaan harus memastikan penerapan sistem tersebut secara komprehensif. Total Quality Management adalah sistem manajemen yang melibatkan beberapa proses, termasuk perbaikan terus-menerus, pemanfaatan sumber daya yang efisien dan pengurangan kesalahan, meningkatkan kualitas layanan dengan fokus utama pada kepuasan pelanggan. Proses ini bergantung pada infrastruktur, yang bisa menjadi alasan utama untuk hubungan positif antara praktik Total Quality Management dan proses pengetahuan manajemen.

Total Quality Management berdampak signifikan terhadap kinerja bisnis

Praktik Total Quality Management, seperti kepemimpinan, fokus pelanggan, kerja tim, perencanaan strategis, memiliki dampak positif pada kinerja organisasi. Temuan ini mendukung hasil (Fotopoulos & Psomas, 2010, Zakuan et al., 2010, Valmohammadi, 2011). yang menyarankan bahwa tingkat praktik Total Quality Management yang lebih tinggi meningkatkan kinerja organisasi secara maksimal. Kepemimpinan, kerja tim, serta perencanaan strategis, dan kerja tim memiliki dampak signifikan positif terhadap kinerja bisnis, Hal ini karena pengaruh fokus pelanggan dan manajemen proses pada kinerja organisasi muncul dalam jangka panjang, menunjukkan bahwa semua praktik TQM dapat menciptakan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja bisnis. Hasil ini sejalan dengan hasil Baird et al., 2011, Mehmood et al., 2014, Sadikoglu & Olcay, 2014. yang menunjukkan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh beberapa praktik Total Quality Management, meskipun tidak semuanya. Hasil ini juga mengkonfirmasi hasil dari Mehmood et al., (2014), yang menemukan bahwa fokus pelanggan tidak terkait dengan kinerja organisasi. Prajogo & Sohal, (2006) menjelaskan tidak pentingnya hubungan ini dengan menunjukkan bahwa pelanggan memberikan berbagai kendala pada organisasi yang membatasi kebebasan mereka untuk berinovasi.

Pengetahuan manajemen berdampak signifikan terhadap kinerja bisnis

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa proses pengetahuan manajemen berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi. Hasil ini sejalan dengan (Liao, 2009); Gharakhani & Mousakhani, 2012). Hal ini juga mengkonfirmasi hasil Wang et al., (2012), yang menyatakan bahwa berbagi pengetahuan mempengaruhi kinerja organisasi secara positif. Lebih khusus lagi, hanya berbagi pengetahuan dan penerapan pengetahuan yang mempengaruhi kinerja organisasi secara positif, meskipun bukan perolehan pengetahuan. Ini mungkin karena pengetahuan yang diperoleh hanya penting jika dibagikan dan diterapkan untuk menjalankan proses dan tugas bisnis. Hasil ini didukung oleh Muhammad Saqib et al., (2014), yang menemukan bahwa hanya berbagi pengetahuan yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil yang sama ini juga mengungkapkan bahwa proses pengetahuan manajemen sepenuhnya memediasi dampak praktik Total Quality Management kepemimpinan, fokus pelanggan, manajemen proses, dan informasi dan analisis pada kinerja organisasi, sementara kerja tim memiliki efek mediasi parsial. Selain itu, hasil ini menegaskan saran dari Birasnav, (2014) bahwa proses pengetahuan manajemen dapat memainkan peran mediasi antara kepemimpinan dan kinerja organisasi.

Total Quality Management dalam perspektif Islam berdampak terhadap kinerja organisasi melalui pengetahuan manajemen

Peneliti juga menyelidiki peran mediasi pengetahuan manajemen antara Total Quality Management dan kinerja organisasi dan menemukan efek mediasi parsial. Hasilnya menunjukkan bahwa praktik Total Quality Management adalah salah satu faktor utama untuk mempromosikan proses pengetahuan manajemen dan mempercepat kinerja operasional dan keuangan perusahaan yang berlokasi di Makassar. Penggunaan strategis Total Quality Management ini memungkinkan

perusahaan Manufaktur di Makassar untuk berhasil memimpin organisasi lain di dalam dan di luar Makassar. Sementara hasil telah ditemukan untuk perencanaan strategi dan kerja tim menuai manfaat maksimal dari Total Quality Management, organisasi harus menerapkannya secara holistik, melibatkan semua praktik. Temuan juga menunjukkan bahwa praktik Total Quality Management sama pentingnya untuk semua ukuran perusahaan manufaktur dan jasa sehubungan dengan menjelaskan pengetahuan manajemen dan meningkatkan kinerja operasional dan keuangan, dengan pengecualian penciptaan pengetahuan. Hasil ini sejalan dengan (Aboyassin et al., 2011; K. B. Ooi, 2014).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa total quality management dalam perspektif Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengetahuan manajemen dan kinerja bisnis. Ketika praktik total quality management dalam perspektif Islam diterapkan dengan baik maka akan semakin bagus pengetahuan dan kinerja karyawan dan manajer pada perusahaan manufaktur di kota Makassar.

Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa pengetahuan manajemen memiliki peran mediasi terhadap hubungan antara total quality management dalam perspektif Islam dan kinerja bisnis. Hal ini menyiratkan bahwa karyawan yang memiliki pengetahuan manajemen mampu memengaruhi praktik total quality manajemen serta konsistensi kinerja bisnis pada perusahaan manufaktur di kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J. (2020a), "HEISQUAL: a modern approach to measure service quality in higher education institutions", *Studies in Educational Evaluation*, Vol. 67, p. 100933, doi: 10.1016/j.stueduc.2020.100933.
- Abbas, J. and Sagsan, M. (2019a), "Identification of key employability attributes and evaluation of university graduates' performance: instrument development and validation", *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, Vol. 10 No. 3, pp. 449-466, doi: 10.1108/HESWBL-06-2019-0075.
- Aboyassin, N. A., Alnsour, M., & Alkloub, M. (2011). Achieving total quality management using knowledge management practices: A field study at the jordanian insurance sector. *International Journal of Commerce and Management*, 21(4), 394-409. <https://doi.org/10.1108/10569211111189383>
- Ahsan, M.U., Nasir, M. and Abbas, J. (2020), "Examining the causes of plastic bags usages and public perception about its effects on the natural environment", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 10 No. 10, pp. 80-96, doi: 10.6007/IJARBS/v10- i10/7919.
- ASQ (2018), *Quality Glosary*, American Society for Quality, available at: <https://asq.org/qualityresources/quality-glossary/q> (accessed 21 July 2018)
- Attia, A. and Salama, I. (2018), "Knowledge management capability and supply chain management practices in the Saudi food industry", *Business Process Management Journal*, Vol. 24 No. 2, pp. 459-477.
- Baird, K., Hu, K. J., & Reeve, R. (2011). The relationships between organizational culture, total quality management practices and operational performance. *International Journal of Operations and Production Management*, 31(7), 789-814. <https://doi.org/10.1108/01443571111144850>
- Birasnav, M. (2014). Knowledge management and organizational performance in the service industry: The role of transformational leadership beyond the effects of transactional leadership. *Journal of Business Research*, 67(8), 1622-1629. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.09.006>
- Colurcio, M. (2009). TQM: A knowledge enabler? *TQM Journal*, 21(3), 236-248. <https://doi.org/10.1108/17542730910953013>

- Fotopoulos, C. V., & Psomas, E. L. (2010). The structural relationships between TQM factors and organizational performance. *TQM Journal*, 22(5), 539–552. <https://doi.org/10.1108/17542731011072874>.
- Gharakhani, D., & Mousakhani, M. (2012). Knowledge management capabilities and SMEs' organizational performance. *Journal of Chinese Entrepreneurship*, 4(1), 35–49. <https://doi.org/10.1108/17561391211200920>.
- Guilbault, M. (2018), "Students as customers in higher education: the (controversial) debate needs to end", *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 40 No. 1, pp. 295-298
- Liao, S. (2009). The Relationship among Knowledge Management, Organizational Learning, and Organizational Performance. *The Learning Organization*, 4(4), 64–76. <https://doi.org/10.1108/09696470410521628>
- Macneil, C. (2001). The supervisor as a facilitator of informal learning in work teams. *Journal of Workplace Learning*, 13(6), 246–253. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005724>
- Mahmood, H.K., Hussain, F., Mahmood, M., Kumail, R. and Abbas, J. (2020), "Impact of E-assessment at middle school students' learning – an empirical study at USA middle school students", *International Journal of Scientific and Engineering Research*, Vol. 11 No. 4, pp. 1722-1736.
- Mehmood, S., Qadeer, F., & Ahmad, A. (2014). Relationship between TQM Dimensions and Organizational Performance. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 8(3), 662–679. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=101025769&site=ehost-live>
- Muhammad Saqib, N., Masoodul, H., & Sadia, S. (2014). Impact of Knowledge Management Practices on Firm Performance: Testing the Mediation Role of Innovation in the Manufacturing Sector of Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(1), 99–111. <http://www.jespk.net/publications/164.pdf>
- Ooi, K.-B. (2009). TQM and knowledge management: Literature review and proposed framework. *African Journal of Business Management*, 3(11), 633–643. <https://doi.org/10.5897/AJBM09.196>
- Ooi, K. B. (2014). TQM: A facilitator to enhance knowledge management? A structural analysis. *Expert Systems with Applications*, 41(11), 5167–5179. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.03.013>
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2006). The integration of TQM and technology/R&D management in determining quality and innovation performance. *Omega*, 34(3), 296–312. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2004.11.004>
- Qasrawi, B. T., Almahamid, S. M., & Qasrawi, S. T. (2017). The impact of TQM practices and KM processes on organisational performance: An empirical investigation. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 34(7), 1034–1055. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2015-0160>
- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The Effects of Total Quality Management Practices on Performance. *Laboratory Management Information Systems: Current Requirements and Future Perspectives*, 2014(5), 996–1027. <http://scopus.daneshgostar.org/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84946734444&doi=10.4018%2F978-1-4666-6320-6.ch001&partnerID=40&md5=cf28c6d863f108d6d3bacb81159a52fb%0Ahttp://scopus.daneshgostar.org/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85041680520&doi=10.4018%2F978-1-5>
- Shabbir, M.S. (2018), "The Determination of Money: a comparative analysis of Zakat (Alms) and Income Tax payers among selected ASEAN countries", *Global Review of Islamic Economics and Business*, Vol. 6 No. 1, pp. 51-61
- Shafiq, M., Lasrado, F. and Hafeez, K. (2017), "The effect of TQM on organizational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM", *Total Quality Management and Business Excellence*, pp. 1-22.

- Shakoor, F., Fakhar, A. and Abbas, J. (2021), "Impact of smartphones usage on the learning behaviour and academic performance of students: empirical evidence from Pakistan", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 11 No. 2, pp. 862-881.
- Tari, J.J. and Sabater, V. (2004), "Quality tools and techniques: are they necessary for quality management?", *International Journal of Production Economics*, Vol. 92 No. 3, pp. 267-280
- Valmohammadi, C. (2011). The impact of TQM implementation on the organizational performance of Iranian manufacturing SMEs. *TQM Journal*, 23(5), 496–509. <https://doi.org/10.1108/17542731111157608>.
- Von Krogh, G., Nonaka, I. and Rechsteiner, L. (2012), "Leadership in organizational knowledge creation: a review and framework", *Journal of Management Studies*, Vol. 49 No. 1, pp. 240-277.
- Wang, C. H., Chen, K. Y., & Chen, S. C. (2012). Total quality management, market orientation and hotel performance: The moderating effects of external environmental factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 119–129. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.03.013>.
- Yusr, M. M., Mokhtar, S. S. M., Othman, A. R., & Sulaiman, Y. (2017). Does Interaction between TQM Practices and Knowledge Management. *International Journal of Quality & Reliability Management*, <https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2014-0138>.
- Zakuan, N. M., Yusof, S. M., Laosirihongthong, T., Tun, U., Onn, H., Raja, P., & Pahat, B. (2010). Proposed relationship of TQM and organisational performance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(2), 185–203.
- Zwain, A.A.A., Lim, T.K. and Othman, N.S. (2017), "TQM and academic performance in Iraqi HEIs: associations and mediating effect of KM", *The TQM Journal*, Vol. 29 No. 2, pp. 357-368