

## Pengaruh manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi pada perusahaan property

Anggi Kurniawan<sup>1✉</sup>, Dedie S Martadisastra<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti, Jakarta.

### Abstrak

Di akhir tahun 2019 hingga saat ini tentunya kita mengalami banyak perubahan dari berbagai aspek akibat adanya pandemi Covid 19. Banyak sektor usaha yang harus berusaha keras dalam menghadapi pandemi karena daya beli masyarakat yang menurun. Sektor property dinilai sebagai investasi yang cukup aman untuk saat ini. Sehingga hal ini memunculkan adanya persaingan ketat antar perusahaan property (developer) di tanah air. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data *cross sectional* pada perusahaan property di Jakarta selama periode bulan Desember 2021 – Januari 2022. Penelitian ini menganalisis variabel manajemen kualitas total sebagai variabel bebas. Inovasi sebagai variabel mediasi. Manajemen pengetahuan dan kinerja organisasi sebagai variabel terikat. Pengukuran manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan pada penelitian ini menggunakan skala likert. Metode pengujian data dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji Sobel dan uji hipotesis. Pada semua hipotesis ditemukan bahwa nilai  $p < 0.05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi pada Perusahaan Property di Jakarta melalui Inovasi.

**Kata kunci:** Inovasi; kinerja organisasi; manajemen kualitas total; manajemen pengetahuan; perusahaan property

### *The effect of total quality management and knowledge management of organizational performance property company's*

### Abstract

*At the end of 2019 until now, of course, we have experienced many changes from various aspects of the Covid 19 pandemic. Many business sectors have had to try hard in dealing with the pandemic due to the declining purchasing power of the people. The property sector is considered a fairly safe investment for now. So this gives rise to intense competition between owned companies (developers) in the air. The data used in this study is cross sectional data on property companies in Jakarta during the period December 2021 – January 2022. This study analyzes the total quality management variable as an independent variable. Innovation as a mediating variable. Knowledge management and organizational performance as variables of use. The measurement of total quality management and management knowledge in this study uses a Likert scale. data testing method with validity test, reliability test, Sobel test and hypothesis testing. In all hypotheses it was found that the  $p$  value  $< 0.05$  so that  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted and each variable had a positive and significant effect. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence on total quality management and management on organizational performance at Property Companies in Jakarta through Innovation.*

**Key words:** *Property company's; innovation; management knowledge; organizational performance; total quality management*

Copyright © 2022 Anggi Kurniawan, Dedie S Martadisastra

✉ Corresponding Author

Email Address: [anggi122011910005@std.trisakti.ac.id](mailto:anggi122011910005@std.trisakti.ac.id)

DOI: 10.29264/jkin.v19i2.10983

## PENDAHULUAN

Di akhir tahun 2019 hingga saat ini tentunya kita mengalami banyak perubahan dari berbagai aspek akibat adanya pandemi Covid 19. Banyak sektor usaha yang harus berusaha keras dalam menghadapi pandemi karena daya beli masyarakat yang menurun. Namun salah satu sektor yang kini masih mampu bertahan, yaitu properti. Perkembangan sektor properti di tanah air membuat para pelaku usaha (developer) masih berani melakukan proses bisnis meski di terpa pandemi Covid 19. Sektor property dinilai sebagai investasi yang cukup aman untuk saat ini. Sehingga hal ini memunculkan adanya persaingan ketat antar perusahaan property (developer) di tanah air. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh positif manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi pada Perusahaan Property di Jakarta melalui Inovasi.

Manajemen rantai pasok dalam sektor properti dapat dioptimalkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan atas permintaan pasar untuk kondisi ekonomi yang stabil sedangkan prinsip responsif dapat diterapkan untuk kondisi ketidakpastian (Sharma & Modgil, 2015). Menurut (Alinaghian, *et al*, 2021), Manajemen rantai pasok dalam sektor properti yang semakin baik dapat menciptakan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan menggunakan keterampilan individu terkait kemampuan perusahaan merupakan bagian terpenting dari pelayanan kepada pelanggan untuk menyesuaikan permintaan dalam rangka meningkatkan kinerja bisnis (Lorentz *et al*, 2013).

Dalam penelitian (Abualoush *et al*, 2018), *organizational performance* (kinerja organisasi) menilai kualitas kerja, efisiensi, produk dan proses perbaikan, hubungan pimpinan dengan karyawan, inovasi, pemecahan masalah, dan pengembangan metode serta teknik baru. Evaluasi kinerja suatu organisasi didasarkan pada tujuannya dan sasaran (Akhavan *et al*, 2014). Semakin baik *organizational performance* (kinerja organisasi) ditandai dengan semakin baiknya *operational performance* (kemampuan operasional) dan *financial performance* (kemampuan keuangan) (Abbas dan Kumari, 2021).

## METODE

### Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data *cross sectional* pada perusahaan property di Jakarta selama periode bulan Desember 2021 – Januari 2022. Penelitian ini menganalisis variabel *Total Quality Management* (Manajemen kualitas total) sebagai variabel bebas (*Independent Variable*), *Innovation* (Inovasi) sebagai variabel mediasi (*Intervening Variable*). *Knowledge Management* (Manajemen pengetahuan) dan *Organizational Performance* (Kinerja organisasi) sebagai variabel terikat (*Dependent Variable*).

### Pengukuran

Pengukuran manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan pada penelitian ini menggunakan *skala likert*. *Skala likert* adalah skala yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun pernyataan dan jawaban disetiap pernyataan yang menggunakan *skala likert* dengan tingkatan dari sangat sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

### Metode Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan perusahaan Property dengan kriteria perusahaan sebagai berikut:

Perusahaan property yang memiliki kantor dan proyek yang berada di wilayah Jakarta;

Perusahaan property yang memiliki produk hunian baik rumah (*landed house*) atau Rumah susun/ Apartemen (*Highrise building*);

Perusahaan property yang memiliki struktur organisasi dan karyawan yang jelas; dan

Perusahaan property yang memiliki produk dan manajemen yang sudah baik

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian (Sekaran & Bougie, 2010). Kriteria sampel terdiri dari karyawan level non manajemen dengan rentang umur 20 – 50 tahun dan bekerja pada perusahaan property di Jakarta sesuai kriteria populasi. Jumlah sampel penelitian ini didapat 355 yang mengacu pada pernyataan Hair *et al*. (2015) bahwa banyaknya

sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator pertanyaan yang digunakan pada kuesioner, dengan asumsi  $n \times 5$  sampai dengan  $n \times 10$  *observed variable* (indikator).

### Metode Penarikan Sampel

Kuisisioner yang dibuat dengan menggunakan *google form* disebar melalui media sosial dan *whatsApp* mulai tanggal 16 Desember 2021 hingga tanggal 04 Januari 2022 (20 hari kalender) dan jawaban atas responden akan masuk pada data *google spreadsheet*. Didalam kuisisioner tersebut sudah terdapat *screening* awal dalam pengisiannya yaitu pertanyaan tentang status dan tempat bekerja responden. Jika responden bukan level staf yang bekerja pada perusahaan property maka, responden tidak dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya dan status di data akan *error*. Kemudian *screening* kedua yaitu jika reponden tidak menjawab pernyataan hingga selesai atau terhenti di tengah jalan maka, status di data juga akan *error*.

### Metode Pengujian Data

Uji validitas merupakan suatu pengujian yang diperlukan untuk melihat apakah alat ukur yang dibuat untuk penelitian menggunakan alat ukur yang tepat. Pendekatan yang dilakukan untuk menguji validitas alat ukur adalah dengan cara menghubungkan suatu konstruk yang diteliti dengan konstruk lainnya (Hermawan, 2006). Indikator uji validitas adalah: *factor loading*  $> 0,5$  (item pernyataan menunjukkan valid) dan *factor loading*  $< 0,5$  (item pernyataan menunjukkan tidak valid).

Dalam penelitian ini terdapat variabel mediasi (*intervening*) yaitu inovasi. Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dalam Kenny (2014), dikenal dengan uji sobel. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel indenpenden (X) ke variabel dependen (Z) melalui variabel mediasi (Y). Pada penelitian ini uji sobel di hitung dengan menggunakan kalkulator uji sobel.

Uji hipotesis berfungsi untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih untuk diteliti. Hipotesis menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji kebenarannya tentang dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien. Menurut Sugiyono (2014:159) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itulah yang harus dibuktikan melalui data kuisisioner yang terkumpul dengan hasil yang diolah dan di uji.

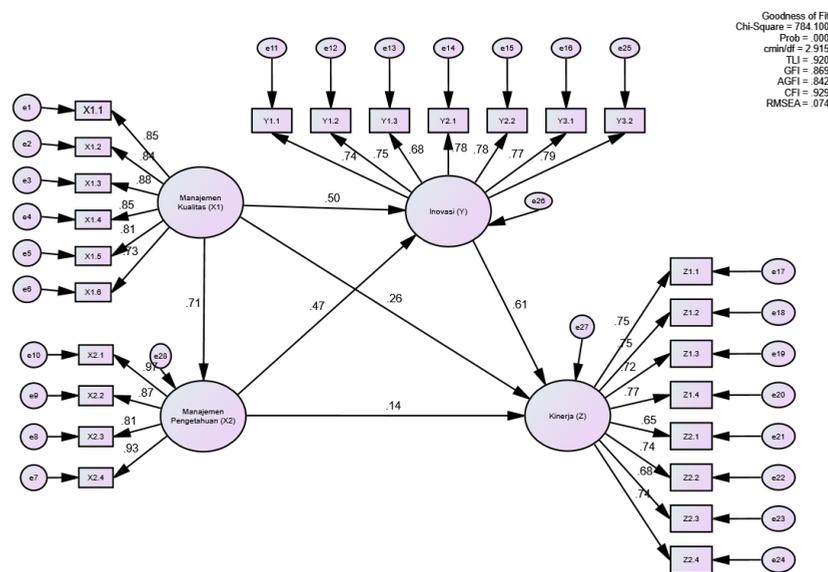
### Metode Analisis Data

*Path analysis* merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang inheren antar variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variabel *independen exogenous* terhadap variabel *dependen endogenous*. (Jonathan Sarwono, 2011). Tujuan menggunakan *path analysis* diantaranya ialah untuk melihat hubungan antar variabel, menggambar dan menguji suatu model matematis dengan menggunakan persamaan, mengidentifikasi jalur penyebab suatu variabel tertentu terhadap variabel lain yang dipengaruhinya, menghitung besarnya pengaruh satu variabel *independen exogenous* atau lebih terhadap variabel *dependen endogenous* lainnya. Salah satu asumsi dan prinsip dasar dalam *path analysis* yaitu *recursivitas* yang berarti semua anak panah mempunyai satu arah, tidak boleh terjadi pemutaran kembali (*looping*) atau tidak menunjukkan adanya hubungan timbal balik (*reciprocal*). Hal inilah yang diterapkan pada penelitian ini, dikarenakan adanya temuan korelasi antar variabel satu sama lain pada penelitian sebelumnya.

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan untuk menghitung analisis jalur (*path analysis*) yaitu dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan *software* AMOS versi 22. Menurut Santoso (2012), SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dapat digunakan sebagai alternatif yang baik untuk regresi berjenjang, analisis jalur, analisis faktor, analisis *time series*, dan analisis *covariance*. SEM dianggap sebagai teknik sampel yang luas dan membutuhkan ukuran sampel antara 100 hingga 200 agar hasilnya optimal, sedangkan pada penelitian terdiri dari 355 sampel yang artinya aman untuk diuji. Sebelum uji hipotesis dengan SEM perlu dilakukan pengujian kesesuaian model dengan menggunakan *Goodness of Fit Test* (Hair et al., 2010).

Uji kecocokan model digunakan untuk mengevaluasi model dengan data, nilai observasi yang diperoleh sama atau mendekati dengan yang diharapkan dalam model. Adapun model yang digunakan harus memenuhi *Goodness of Fit* (GoF). Ini menunjukkan bahwa hasil *goodness of fit model* terlihat

memenuhi kriteria yang ditentukan menunjukkan bahwa pembentukan kerangka konseptual sesuai dengan item pernyataan. Adapun *Structural Equation Model* terlihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.**  
*Structural Equation Model (SEM)*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

Sampel penelitian ini yang mengacu pada pernyataan Hair *et al.* (2015) dengan asumsi  $n \times 5$  *observed variable* (indikator). Sedangkan jumlah indikator pada penelitian ini yaitu sebanyak 71 pernyataan, sehingga  $71 \times 5 = 355$  sampel. Dari jumlah data yang berhasil di kumpulkan dari kuisioner yaitu sebanyak 400 responden dengan jumlah *error* 45 responden dengan kategori tidak melengkapi jawaban hingga akhir dan bukan target reponden sehingga di dapatlah jumlah sampel yang sama dengan target sampel yaitu 355.

### Statistik Deskriptif

#### Hasil Analisis Setiap Variabel

Berikut tabel 1 yang mendeskripsikan jawaban responden atas pernyataan dalam setiap variabel pada indikator.

**Tabel 1.**  
 Statistik Deskriptif

No.	Manajemen kualitas total	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
X1.1	<i>Leadership</i> (Kepemimpinan)	4.029	0.68
X1.2	<i>Strategic Planning</i> (Perencanaan strategis)	4.011	0.68
X1.3	<i>Customer Focus</i> (Fokus pelanggan)	4.027	0.68
X1.4	<i>Process Management</i> (Manajemen proses)	4.050	0.67
X1.5	<i>Human Resource Management</i> (Manajemen SDM)	4.016	0.68
X1.6	<i>Information Management</i> (Manajemen Informasi)	4.031	0.74
<b>Manajemen Pengetahuan</b>			
X2.1	<i>Knowledge Creation</i> (Penciptaan pengetahuan)	4.064	0.69
X2.2	<i>Knowledge Acquisition</i> (Akuisisi pengetahuan)	4	0.00
X2.3	<i>Knowledge Sharing</i> (Berbagi pengetahuan)	4.060	0.70
X2.4	<i>Knowledge Application</i> (Penerapan pengetahuan)	4.056	0.70
<b>Inovasi</b>			
Y1	<i>Technical Innovation</i> (Inovasi teknis)	4.041	0.69
Y2	<i>Administrative innovation</i> (Inovasi administrasi)	4	0.79
Y3	<i>Managerial innovation</i> (Inovasi manjerial)	4.061	0.74
<b>Kinerja Organisasi</b>			

Z1	<i>Operational Performance</i> (Kemampuan operasional)	4.043	0.68
Z2	<i>Financial Performance</i> (Kemampuan keuangan)	4.015	0.72

Dari Tabel 1 diatas, nilai rata-rata paling tinggi dari item pernyataan pada Manajemen kualitas total ditunjukkan pada pernyataan X1.4 *Process Management* (Manajemen proses) dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 4,05. Untuk nilai rata-rata paling tinggi dari item pernyataan X2.3 *Knowledge Sharing* (Berbagi pengetahuan) dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 4,060. Kemudian nilai rata-rata paling tinggi dari item pernyataan Y3 *Managerial innovation* (Inovasi manjerial) dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 4.061. Sedangkan nilai rata-rata paling tinggi dari item pernyataan Z1 *Operational Performance* (Kemampuan operasional) dengan nilai rata-rata diperoleh sebesar 4,043.

## Analisis Data

### Uji Goodness-of-fit

Pengujian dengan menggunakan model SEM dilakukan secara bertahap. Masalah yang mungkin muncul adalah masalah mengenai ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Apabila masalah tersebut muncul dalam analisis SEM, maka mengindikasikan bahwa penelitian tidak mendukung model struktural yang dibentuk. Berikut hasil uji *goodness-of-fit* dengan menggunakan software AMOS versi 22.

**Tabel 2.**

Hasil uji *goodness-of-fit*

<i>Goodness-Of-Fit</i> (GOF)	Hasil Analisis	<i>Cut Off Value</i>	Evaluasi Model
Chi-square	$\chi^2 = 784$ P = 0.000	Probabilitas $\geq 0,05$	Kurang baik
TLI	0.920	GFI > 0.90	baik
GFI	0.869	AGFI > 0.90	mendekati
AGFI	0.842	TLI > 0.90	mendekati
CFI	0.929	CFI > 0.90	baik
RMSEA	0.072	RMSEA $\leq 0,08$	baik

Hasil pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa model yang digunakan dapat diterima. Nilai pengukuran RSMEA berada pada rentang nilai yang diharapkan yaitu  $\leq 0,08$  yaitu 0,072. Meskipun chi-square, probability level masih kurang baik dan GFI serta AGFI mendekati. Dari beberapa uji kelayakan model, model dikatakan layak jika paling tidak salah satu metode uji kelayakan model terpenuhi (Hair et al, 1998 dalam Haryono et al, 2012)..

### Uji Validitas

Uji validitas konstruk dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dari hasil analisis menggunakan AMOS Versi 22 menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki kriteria valid untuk semua item pernyataan berdasarkan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel 0.115.

### Uji Reliabilitas

Realiabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Hasil perhitungan koefisien *cronbach's alpha* yang dilakukan menggunakan software AMOS versi 22 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dikatakan reliabel.

### Uji Sobel

Hasil dari perhitungan dengan menggunakan software AMOS versi 22 terhadap semua variabel mulai dari uji sobel 1 – 4 menunjukkan adanya pengaruh signifikan karena nilai  $p = 0 < 0.05$ .

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independent dan variabel mediasi terhadap variabel dependen.  $H_0$  : variabel yang mempengaruhi, tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel yang dipengaruhi  $H_1$  : variabel yang mempengaruhi, berpengaruh signifikan terhadap variabel yang dipengaruhi. Adapun hasil pengujian hipotesis terhadap masing masing variabel adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.**  
Hasil Uji Hipotesis

No.	Hipotesis	Standardized Coefficient Beta	p-value	Keputusan
H1	Manajemen kualitas total (X1) terhadap manajemen pengetahuan (X2)	0,668	0,000	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>1</sub> diterima
H2	Manajemen kualitas total (X1) terhadap Inovasi (Y)	0,467	0,000	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>1</sub> diterima
H3	Manajemen pengetahuan (X2) terhadap Inovasi (Y)	0,517	0,000	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>1</sub> diterima
H4	Manajemen kualitas total (X1) terhadap kinerja organisasi (Z)	0,250	0,000	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>1</sub> diterima
H5	Manajemen pengetahuan (X2) terhadap kinerja organisasi (Z)	0,160	0,004	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>1</sub> diterima
H6	Inovasi (Y) terhadap kinerja organisasi (Z)	0,602	0,000	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>1</sub> diterima
H7	Manajemen kualitas total (X1) dan manajemen pengetahuan (X2) terhadap kinerja organisasi (Z) melalui Inovasi (Y)	0,122	0,000	H <sub>0</sub> ditolak H <sub>1</sub> diterima

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

Pada Hipotesis 1 nilai  $p < 0.05$  sehingga H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, yang berarti variabel X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap X2;

Pada Hipotesis 2 dan 3 nilai  $p < 0.05$  sehingga H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, yang berarti variabel X1 dan X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y;

Pada Hipotesis 4,5 dan 6 nilai  $p < 0.05$  sehingga H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, yang berarti variabel X1, X2 dan Y berpengaruh positif dan signifikan terhadap Z; dan

Pada Hipotesis 7 nilai  $p < 0.05$  sehingga H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, yang berarti variabel Manajemen kualitas total (X1) dan manajemen pengetahuan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi (Z) melalui Inovasi (Y).

Berdasarkan hasil diatas maka diperoleh suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$X2 = 0.756 * X1 + e$$

$$Y = 0.504 * X1 + 0.493 * X2 + e$$

$$Z = 0.286 * X1 + 0.161 * X2 + 0.638 * Y + e$$

Dimana:

X1 : Manajemen kualitas total

X2 : Manajemen pengetahuan

Y : Inovasi

Z : Kinerja organisasi

### **Pengaruh Manajemen kualitas total terhadap manajemen pengetahuan**

Berdasarkan hasil uji statistik variabel manajemen kualitas total berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen pengetahuan. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Abbas dan Kumari (2021). Hal yang perlu diperbaiki dari setiap perusahaan adalah memperbaiki manajemen proses seperti perusahaan harus memiliki standar proses operasional yang jelas dan mudah untuk dipahami oleh karyawan dan pelanggan, semua proses sudah otomatis, mudah, dan minim kesalahan, memiliki teknologi dan peralatan terbaru untuk melayani pelanggan secara efektif dan efisien, system operasional yang digunakan dalam memeriksa dan melacak proses dan mengevaluasi proses bisnis serta untuk memastikan kualitas produk. Ini berarti bahwa dalam sistem manajemen kualitas total yang baik dalam suatu perusahaan akan memudahkan manajemen untuk memperkuat proses manajemen pengetahuannya. Namun, untuk mencapai hal yang sama, perusahaan harus memastikan sistem secara komprehensif.

### **Pengaruh Manajemen kualitas total terhadap Inovasi**

Dari hasil uji bahwa manajemen kualitas total berpengaruh positif dan signifikan terhadap Inovasi. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Amalia & Isfianadewi (2020). Ini menunjukkan adanya hal yang perlu di perbaiki dari setiap perusahaan secara terus menerus seperti melakukan inovasi terhadap produk baru dengan menggunakan teknologi terbaru. Namun inovasi akan muncul ketika system manajemen secara total sudah mulai membaik. Inovasi yang akan muncul sebagai contoh

timbulnya ide kreatif dalam membuat sayembara desain produk untuk menunjang proses inovasi tersebut.

### **Pengaruh Manajemen pengetahuan terhadap Inovasi**

Pengaruh positif dan signifikan juga terjadi pada manajemen pengetahuan terhadap Inovasi. Hal ini didukung oleh penelitian Rehman & Iqbal (2019). Setiap perusahaan selalu melakukan inovasi terhadap system integrasi antar departemen sehingga proses berbagi informasi dapat berjalan dengan baik. Inovasi yang terjadi pada bagian administrasi sebagai contoh adanya pengaruh berkembangnya pengetahuan karyawan, misal karyawan mendapat tugas diklat kemudian melakukan *sharing* ilmu ke rekan kerja lainnya atau hanya sekedar melakukan *benchmarking* ke perusahaan lain dan mengambil hal positif yang dapat dikembangkan menjadi sebuah inovasi baru bagi perusahaan.

### **Pengaruh Manajemen kualitas total terhadap kinerja organisasi**

Berdasarkan hasil uji variabel diatas, manajemen kualitas total berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Hal ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abbas & Kumari (2021). Banyak penelitian berfokus pada peran penting manajemen kualitas total dalam meningkatkan kinerja organisasi (Abdullah *et al*, 2012) Penelitian terhadap manajemen kualitas total memiliki dimensi, seperti kepemimpinan, perencanaan strategis, manajemen sumber daya manusia (HRM), fokus pelanggan, perbaikan terus-menerus, *benchmarking* dan informasi dan analisis, selain membantu organisasi mencapai tujuan mereka sehingga dapat meningkatkan kinerja bisnis yang dijalankan oleh perusahaan. Adanya hubungan itu antara manajemen kualitas total dan kinerja organisasi dapat memaksimalkan efisiensi dan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik manajemen kualitas total maka semakin baik pula kinerja dari organisasi perusahaan tersebut.

### **Pengaruh Manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi**

Berdasarkan hasil uji statistik diatas, variabel manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Abbas & Kumari (2021). Evaluasi dampak manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi, baik kinerja operasional maupun kinerja keuangan, dan juga menunjukkan hasil yang signifikan. Ini berarti bahwa perusahaan yang berorientasi pada pengetahuan dan karyawan mendapat manfaat yang memadai dari manajemen pengetahuan, yang menghasilkan peningkatan kemampuan operasional dan keuangan. Karyawan yang memiliki akses ke informasi yang tepat pada waktu yang tepat memiliki kemampuan untuk tampil lebih baik dari pada yang lain. Hal ini secara signifikan berdampak pada produktivitas karyawan, dan pekerja dalam organisasi seperti itu cenderung lebih inovatif dalam bisnis yang dijalankan (Donate *et al*, 2015). Jika pengembangan aset tidak berwujud tersebut selalu di kembangkan maka, kinerja dari organisasi pada perusahaan tersebut pun akan semakin membaik.

### **Pengaruh Inovasi terhadap kinerja organisasi**

Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi yang didukung oleh penelitian dari Parkman *et al*, (2012) yang menemukan bahwa inovasi dari perusahaan mampu secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu produk yang dihasilkan perusahaan. Ada suatu konsep yang menyebutkan bahwa jika tidak melakukan sebuah inovasi maka, harus siap dengan segala kondisi, yang artinya jika perusahaan tersebut tetap berdiam diri tanpa melakukan inovasi maka lambat laun akan mati.

### **Pengaruh manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi melalui inovasi**

Dari 6 hipotesis sebelumnya sudah sangat menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi. Jika diantaranya di tambahkan inovasi sebagai mediasi maka akan memperkuat pengaruh kedua variabel terhadap kinerja organisasi. Dalam realita dilapangan jika system manajemen sudah baik maka akan dengan sendirinya memunculkan ide ide kreatif berupa inovasi terhadap aktivitas perusahaan, mulai dari inovasi teknis, administrasi hingga ke inovasi dalam segi manajerial, sehingga kinerja operasional dan keuangan pun akan ikut membaik. Dalam persaingan bisnis hal ini sangat di perlukan untuk menghadapi pasar global. Setiap perusahaan akan bersaing ketat untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan akan memunculkan citra pada perusahaan tersebut. Menurut Bill Canton (2012), citra perusahaan adalah kesan, perasaan, gambaran dari masyarakat atau publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yang diteliti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel lainnya yang terjadi pada Perusahaan Property di Jakarta. Maka dari itu penulis memberi saran agar peran kepemimpinan ditingkatkan untuk mempengaruhi dan membangkitkan semangat karyawan agar bersedia bertanggung jawab secara penuh terhadap usahanya untuk mencapai atau bahkan melampaui tujuan perusahaan sehingga perlu meningkatkan kepuasan konsumen dan karyawan melalui perbaikan secara terus menerus terhadap produk, tenaga kerja dan proses administrasi. Manajemen juga harus memiliki proses yang jelas untuk mempermudah dalam pembuatan suatu inovasi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan manajemen dapat menggunakan berbagai aplikasi teknologi untuk mempermudah aliran informasi dan data yang terjadi dalam proses manajemen, diantaranya dengan meng-capture dan menyimpan serta berbagi informasi seperti melalui forum, *portal*, *share point*, media sosial *instagram*, *whatsapp* dan *facebook*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J., & Kumari, K. (2021). Examining the relationship between total quality management and knowledge management and their impact on organizational performance: a dimensional analysis. <https://doi.org/10.1108/JEAS-03-2021-0046>
- Abu, A., Al-Ahliyya, R., Ali, Z., Al-Ahliyya, A., & Al-Ahliyya, I. A. (2020). TQM Potential Moderating Role to the Relationship between HRM Practices and KM Strategies and Organizational Performance: The Case of Jordanian Banks Public Policies-New Smart Settings in Public Management View project Talents of researchers View project. <https://www.researchgate.net/publication/330468842>
- Bhaskar, H. L. (2020). Establishing a link among total quality management, market orientation and organizational performance: An empirical investigation. *TQM Journal*, 32(6), 1507–1524. <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2019-0012>
- Chienwattanasook, K., & Jermstiparsert, K. (2019). Influence of entrepreneurial orientation and total quality management on organizational performance of pharmaceutical SMEs in Thailand with moderating role of organizational learning. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 10(2), 223–233. <https://doi.org/10.5530/srp.2019.2.31>
- Ling, Y. H. (2019). Influence of corporate social responsibility on organizational performance: Knowledge management as moderator. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 49(3), 327–352. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-11-2018-0096>
- Obeso, M., Hernández-Linares, R., López-Fernández, M. C., & Serrano-Bedia, A. M. (2020). Knowledge management processes and organizational performance: the mediating role of organizational learning. *Journal of Knowledge Management*, 24(8), 1859–1880. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2019-0553>
- Razzaq, S., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., Ali, M., & Tehseen, S. (2019). Knowledge management, organizational commitment and knowledge-worker performance: The neglected role of knowledge management in the public sector. *Business Process Management Journal*, 25(5), 923–947. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2018-0079>
- Rehman, U. U., & Iqbal, A. (2020). Nexus of knowledge-oriented leadership, knowledge management, innovation and organizational performance in higher education. *Business Process Management Journal*, 26(6), 1731–1758. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-07-2019-0274>
- Rofiaty, R. (2019). The relational model of entrepreneurship and knowledge management toward innovation, strategy implementation and improving Islamic boarding school performance. *Journal of Modelling in Management*, 14(3), 662–685. <https://doi.org/10.1108/JM2-05-2018-0068>
- Shafiq, M, Lasrado, F., & Hafeez, K. (2019). The effect of TQM on organisational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM. In *Total Quality Management and Business Excellence* (Vol. 30, Issue 2).

- Ur Rehman, K., Hafeez, I., Aslam, F., Maitlo, Q., & Syed, A. R. (2020). The mediating role of trust and organizational commitment in the relationship between strategic human resource management and knowledge sharing. *Iranian Journal of Management Studies*, 13(4), 565–586. <https://doi.org/10.22059/IJMS.2020.281138.673632>
- Wambui, C. S., & Bett, S. (2019). Total Quality Management Practices and Performance of Organizations in the Real Estate Industry, Case of Property Developers in Nairobi City County. Kenya. *International Journal of Current Aspects*, 3, 14–31. <https://doi.org/10.7176/ijcab.v3iIV.44>