

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA ORGANISASI

Ella Anastasya Sinambela

Universitas Sunan Giri Surabaya

Email: easinambela@gmail.com

Didit Darmawan

Universitas Sunan Giri Surabaya

Email: dr.diditdarmawan@gmail.com

Abstract

Organizational management applies the right strategy to be able to remain competitive with other competing organizations. The implementation of the strategy is not only about the benefits but also the performance of the organization. Organizational performance is one of the successes in market business competition. Company management implements strategies that can develop organizational performance by developing supporting aspects such as TQM and knowledge management. This research was conducted to determine the formation of organizational performance from TQM and knowledge management. This research was conducted at a company in Sidoarjo which is engaged in the manufacture of animal feed. The respondents obtained were employees from different divisions who were randomly selected except for the security and cleanliness division. In this study used a sample of 120 respondents. The data used will be analyzed using multiple linear regression. After processing the data, the results showed that there was a significant influence given by TQM on organizational performance. Data processing also proves that organizational performance is formed because of the significant influence given by knowledge management. Research also proves that TQM and knowledge management have an effect on the ups and downs of organizational performance together.

Keywords: *Total Quality Management, Knowledge Management, Organizational Performance.*

Abstrak

Manajemen organisasi menerapkan strategi yang tepat untuk dapat tetap bersaing dengan organisasi pesaing lainnya. Penerapan strategi tidak hanya mengenai keuntungan yang didapatkan tetapi juga kinerja organisasi. Kinerja organisasi menjadi salah satu kesuksesan pada persaingan bisnis pasar. Manajemen perusahaan menerapkan strategi yang dapat mengembangkan kinerja organisasi dengan mengembangkan aspek pendukungnya seperti TQM serta manajemen pengetahuan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pembentukan kinerja organisasi dari TQM dan manajemen pengetahuan. Penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan di Sidoarjo yang bergerak di bidang pembuatan makanan ternak. Responden yang didapatkan merupakan karyawan dari divisi yang berbeda yang dipilih secara acak kecuali divisi keamanan dan kebersihan. Pada penelitian ini digunakan sampel sebanyak 120 responden. Data yang digunakan akan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Setelah melakukan pengolahan

Received September 30, 2022; Revised Oktober 2, 2022; November 22, 2022

* Ella Anastasya Sinambela, easinambela@gmail.com

data diperoleh hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang diberikan oleh TQM pada kinerja organisasi. Pengolahan data juga membuktikan bahwa kinerja organisasi terbentuk karena adanya pengaruh signifikan yang diberikan oleh manajemen pengetahuan. Penelitian juga membuktikan TQM dan manajemen pengetahuan memberikan pengaruh pada naik turunnya kinerja organisasi secara bersama-sama.

Kata kunci: Total Quality Management, Manajemen Pengetahuan, Kinerja Organisasi

LATAR BELAKANG

Perkembangan perekonomian dunia sejalan dengan persaingan bisnis. Seluruh organisasi memiliki permasalahan yang sama yaitu untuk bertahan pada persaingan pasar yang ada. Setiap organisasi memiliki keinginan untuk dapat menjadi organisasi yang paling unggul pada persaingan pasar. Situasi ini menuntut manajemen organisasi untuk menerapkan strategi yang tepat agar organisasi dapat menjadi unggulan pada pasar. Keunggulan yang dicapai tidak hanya berdasarkan keuntungan yang diperoleh tetapi juga bagaimana kinerja perusahaan dinilai oleh masyarakat umum (Padma, 2018).

Kinerja organisasi menunjukkan kinerja manajemen yang mampu menghasilkan output organisasi yang sesuai dengan perencanaan perusahaan (Sinambela et al., 2021; Mardikaningsih & Darmawan, 2020). Kinerja organisasi yang baik akan memiliki kemampuan mengembangkan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan permasalahan sehingga akan menjadi salah satu kelebihan yang kompetitif untuk organisasi (Wahyudi et al., 2006; Goetsch & Davis, 2014). Kinerja organisasi yang baik akan memberikan peluang untuk menarik perhatian investor. Penilaian masyarakat terhadap kinerja organisasi dapat dilihat dengan cara organisasi tersebut menyelesaikan permasalahan yang ada dan tetap operasional. Prajogo & Sohal (2002) dan Arifin & Sinambela. (2021) menunjukkan bahwa kinerja organisasi dapat berkembang dengan adanya penerapan Total Quality Manajemen pada sebuah organisasi.

Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) pada suatu organisasi dapat memaksimalkan hasil organisasi sesuai dengan harapan yang dipikirkan oleh konsumen (Chase et al., 2005; Djaelani, 2016). Pelaksanaan TQM akan membuat manajemen lebih fokus pada peningkatan kualitas. Krajewski et al. (2010) menjelaskan bahwa TQM dapat dijadikan pendekatan praktis untuk dapat mengembangkan kinerja organisasi. Douglas & Judge (2001) menjelaskan penerapan TQM oleh seluruh sumber yang dimiliki akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kinerja perusahaan akan terbentuk semakin baik dengan adanya manajemen pengetahuan (Ju Choi et al., 2005; Handoko & Darmawan, 2004). Pandey & Dutta (2003) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan memerlukan, mengidentifikasi dan mengeksplorasi pengetahuan individu dan kolektif dalam suatu organisasi, untuk berkontribusi pada kinerja organisasi. Proses manajemen pengetahuan akan berguna untuk pemecahan masalah, pembelajaran dinamis, perencanaan strategis, pengambilan keputusan dan menghindari kelelahan, dan mengarah pada peningkatan fleksibilitas dan kecerdasan organisasi (Trirahayu, 2014).

Kinerja organisasi menjadi salah satu kesuksesan pada persaingan bisnis pasar (Fatimah, 2018). Manajemen perusahaan menerapkan strategi yang dapat mengembangkan kinerja organisasi dengan mengembangkan aspek pendukungnya seperti TQM serta manajemen pengetahuan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pembentukan kinerja organisasi dari TQM dan manajemen pengetahuan.

KAJIAN TEORITIS

Total Quality Management

TQM pada dasarnya mengacu pada struktur aplikasi dengan hasil yang terorganisir atau metodis pada praktik dan efektivitas organisasi (Martinez-Costa et al., 2008). TQM merupakan cara manajemen sebuah organisasi untuk menjaga kualitas output yang dihasilkan dengan selalu melakukan perbaikan yang bertujuan untuk memenuhi harapan konsumen (Flynn et al., 1994; Retnowati, 2021). Menurut Forza & Filippini (1998), konsep TQM dicirikan dengan arah menuju nilai yang membantu dalam mencegah krisis serta menghasilkan peningkatan berkelanjutan dalam kondisi saat ini.

Manajemen Pengetahuan

Manajemen pengetahuan menurut Gloet & Terziovski (2004) dijelaskan sebagai kemampuan seseorang untuk mengimplementasikan kemampuannya menjadi kemampuan organisasi. Sedangkan Beckman (1999), menjelaskan manajemen pengetahuan dapat dikembangkan melalui pendidikan serta pengalaman yang dimiliki seseorang. Coleman (1999) menjelaskan pentingnya manajemen pengetahuan yang dimiliki SDM pada organisasi untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kinerja Organisasi

Menurut Vassilakis & Besseris (2009), kinerja organisasi menunjukkan pencapaian tujuan organisasi perusahaan. Kinerja organisasi adalah variabel atau konstruk multinasional yang dapat diukur dengan menggunakan berbagai indikator termasuk efektivitas kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan kinerja keuangan (Razali & Darmawan, 2006; Mardikaningsih, 2012). Pendekatan terintegrasi terhadap kinerja organisasi menghasilkan penyampaian nilai yang terus meningkat kepada pelanggan dan pemangku kepentingan, membantu keberlanjutan organisasi, meningkatkan kemampuan dan efektivitas organisasi secara keseluruhan dan mengarah pada kinerja yang lebih baik (Evans, 2017; Sulaksono, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan di Sidoarjo yang bergerak di bidang pembuatan makanan ternak. Sampel penelitian dipilih dengan acak yang merupakan karyawan dari setiap divisi pada perusahaan kecuali divisi keamanan dan kebersihan sebab adanya keterbatasan waktu kerja. Jumlah sampel 120 responden

Variabel bebas pertama merupakan Total Quality Management (TQM). TQM merupakan sistem kolektif yang saling terkait dari praktik manajemen mutu yang dikaitkan dengan kinerja organisasi (Tornow & Wiley, 1991). Terdapat aspek untuk mengukur TQM menurut Flynn et al. (1994) yaitu : 1) Dukungan Manajemen Puncak; 2) Informasi Berkualitas; 3) Manajemen Proses, Desain Produk; 4) Manajemen Tenaga Kerja; 5) Keterlibatan Pemasok; 6) Keterlibatan Pelanggan; 7) Pemberdayaan Karyawan.

Variabel bebas kedua yang digunakan adalah manajemen pengetahuan. Manajemen pengetahuan merupakan kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seseorang berdasarkan kemampuan, pengalaman, dan pelatihan yang telah dilakukan untuk mengolah pekerjaan agar dilakukan dengan efisien (Earl, 2001). Menurut Noonaka et al. (2006) aspek pengukuran manajemen pengetahuan yaitu 1) internalisasi; 2) eksternalisasi; 3) sosialisasi; 4) kombinasi.

Variabel terikat yang digunakan pada penelitian adalah kinerja organisasi. Kinerja organisasi merupakan hasil nyata yang didapatkan oleh organisasi yang akan dibandingkan dengan apa yang ingin dihasilkan pada bagian perencanaan manajemen

(Jahanshahi et al., 2012). Terdapat 3 aspek untuk mengukur kinerja organisasi menurut Li et al. (2006) yaitu 1) kinerja keuangan; 2) kinerja operasional; 3) kinerja berbasis pasar.

Indikator yang disajikan menjadi bentuk pernyataan. Tanggapan setiap pernyataan selanjutnya diukur menggunakan skala likert. Untuk mendapatkan data yang berkualitas akan diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Data penelitian yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda.

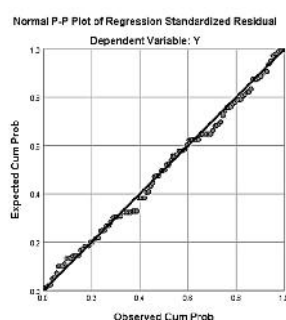
HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 80 responden laki-laki dan 40 responden perempuan sebagai sampel penelitian. Responden memiliki latar belakang pendidikan SMA sebanyak 22 responden, berlatar pendidikan S1 sebanyak 67 responden, dan sisanya memiliki latar belakang pendidikan S2. Responden penelitian yang bekerja pada organisasi kurang dari 5 tahun sebanyak 38 responden, yang bekerja antara 5-10 tahun 68 responden dan sisanya telah bekerja pada organisasi lebih dari 10 tahun. Mayoritas responden berada pada rentang usia 35-44 tahun. Untuk usia responden yang paling sedikit merupakan responden di bawah 25 tahun. Diketahui bahwa 80% responden merupakan karyawan yang telah menikah.

Agar keabsahan pengolahan nilai dibenarkan maka data yang digunakan perlu diuji kualitasnya melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Penelitian ini menggunakan nilai corrected item sebagai dasar penilaian uji validitas. Kriteria yang digunakan pada pengujian validitas yaitu nilai tidak kurang dari 0,4. Sebanyak empat belas pernyataan yang telah disajikan untuk mewakili TQM memperoleh nilai melebihi 0,4. Nilai yang diperoleh menunjukkan seluruh pernyataan TQM valid. Terdapat delapan pernyataan yang mewakili manajemen pengetahuan dengan nilai corrected item melebihi 0,4. Dengan demikian pernyataan Manajemen pengetahuan dinyatakan valid. Untuk enam pernyataan yang mewakili kinerja organisasi diketahui seluruhnya memperoleh nilai melebihi 0,4. Dengan demikian seluruh pernyataan yang dari kinerja organisasi.

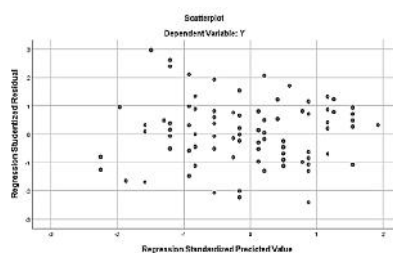
Berikutnya dilakukan uji reliabilitas. Sebagai dasar penelitian, uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan alpha Cronbach. Hasil alpha Cronbach untuk TQM sebesar 0,725. Pengolahan data menunjukkan alpha Cronbach dari manajemen pengetahuan bernilai 0,782. Hasil alpha cronbach kinerja organisasi didapatkan nilai 0,739. Hasil

pengolahan data menunjukkan nilai alpha Crobachnch melebihi 0,6. Dengan demikian data penelitian dinyatakan reliabel.



Gambar 1. Uji Normalitas
Sumber : Output SPSS

Data diproses menggunakan pengujian normalitas. Pada penelitian ini proses pengujian normalitas menggunakan hasil pengamatan pada grafik yang disajikan pada gambar 1. Pengujian normalitas menunjukkan data berdistribusi normal. Hasil penelitian dibuktikan dengan menyebarnya data disekitar sumbu diagonal. Selanjutnya data kemabali diuji dengan menggunakan uji autokorelasi. Kriteria nilai yang digunakan yaitu nilai Durbin Watson yang diharapkan berada diantara nilai 2 dan -2. Hasil yang diperoleh pada pengujian autokorelasi bernilai 1,231. Hasil pengolahan data menyimpulkan data penelitian tidak mengalami autokorelasi.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Output SPSS

Peneliti melakukan uji multikolinearitas yang dilakukan dengan dasar nilai tolerance dan VIF yang dihasilkan. Kriteria penilaian yang digunakan untuk nilai VIF tidak melebihi nilai 10 dan nilai tolerance melebihi 0,1. Pengolahan data yang memperoleh nilai VIF sebesar 1,205 dengan nilai tolerance 0,830. Sesuai dengan kriteria penilaian maka dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas. Berikutnya dilakukan pengujian heteroskedastisitas dengan melakukan pengamatan pada grafik yang

ditampilkan pada gambar 2. Berdasarkan grafik yang disajikan, data menyebar merata pada sumbu Y. Dengan hasil yang telah diperoleh maka data penelitian telah terbukti tidak mengalami heteroskedastisitas. Data penelitian yang telah teruji kualitasnya akan diuji menggunakan uji t.

Tabel 1. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	33.497	2.694		12.436	.000	
	X.1	1.725	.394	.311	4.376	.000	.830
	X.2	3.032	.409	.527	7.410	.000	.830

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS

Pengolahan data menunjukkan nilai signifikan yang dihasilkan melalui uji t untuk TQM bernilai 0,000. Hasil yang diperoleh sesuai dengan kriteria penelitian yaitu tidak melebihi 0,05. Hasil yang ditunjukkan membuktikan bahwa TQM memberikan pengaruh signifikan pada kinerja organisasi. Nilai signifikan untuk manajemen pengetahuan didapatkan 0,000. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kinerja organisasi mendapatkan pengaruh signifikan dari manajemen pengetahuan. Berdasarkan Tabel Coefficient, diperoleh model regresi yaitu $Y=33,497+1,725X.1+3,032X.2$. Model regresi menunjukkan bahwa nilai kinerja organisasi sebesar 33,497 jika nilai TQM dan manajemen pengetahuan nol.

Tabel 2. ANOVA^a(UjiF)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2480.909	2	1240.455	60.703	.000 ^b
	Residual	2390.882	117	20.435		
	Total	4871.792	119			

Sumber: Hasil olah SPSS

Data penelitian selanjutnya diproses dengan uji F. Nilai F yang diperoleh dari hasil pengolahan data sebesar 60,703. Untuk nilai signifikan menunjukkan hasil sebesar 0,000. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka dinyatakan TQM dan Manajemen pengetahuan memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi secara bersama-sama.

Tabel 3. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.714 ^a	.509	.501	4.520	1.231

Sumber: Hasil olah SPSS

Selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi yang hasilnya disajikan pada tabel 3. Hasil penelitian menunjukkan nilai R sebesar 0,714 telah terbukti bahwa antar variabel terdapat hubungan yang kuat. Untuk nilai R Square diketahui sebesar 0,509. Artinya TQM dan manajemen pengetahuan memberikan andil sebesar 50,9% pada pembentukan kinerja organisasi. Untuk variabel lainnya yang tidak diteliti namun memengaruhi kinerja organisasi memberikan kontribusi sebesar 49,1%.

TQM telah terbukti berpengaruh signifikan dengan kinerja organisasi. Hasil yang sama telah dikemukakan oleh Terziovski & Samson (1999); Huarng & Yao (2002); Lakhali et al. (2006). Peningkatan TQM pada sebuah organisasi akan berdampak positif pada peningkatan kinerja organisasi (Andayani, 2011). Manajemen perusahaan perlu menjelaskan mengenai prinsip TQM yang berlaku pada organisasi. Setelah prinsip-prinsip TQM dipahami, maka akan mudah untuk menerapkannya pada semangat kerja. Kondisi seperti ini akan menguntungkan institusi dengan meningkatkan kinerja organisasi (Handayani et al., 2021). Bahkan dalam sumber daya yang ada, banyak strategi baru yang dapat diadopsi seperti memastikan pengakuan berdasarkan prestasi dan mekanisme penghargaan (Mahyanalia, 2017).

Manajemen pengetahuan memberikan pengaruh signifikan pada kinerja organisasi. Dengan mengembangkan manajemen pengetahuan maka kinerja organisasi akan meningkat (Mardikaningsih & Putra, 2021). Temuan yang sama pernah ditemukan oleh Bhaat (2002); Gholami et al. (2013); Namdarian et al. (2020) yang menunjukkan salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja organisasi yaitu manajemen pengetahuan. Kemampuan atas manajemen pengetahuan perlu dikembangkan serta dimiliki oleh setiap SDM yang dimiliki (Darmawan et al., 2020). SDM dengan manajemen pengetahuan tinggi akan meningkatkan kinerja yang dimiliki (Wahab, 2017). Organisasi perlu memberikan interpretasi pengetahuan dengan sudut pandang yang berbeda. Dengan menghadirkan berbagai interpretasi pengetahuan, sebuah organisasi menjadi lebih sensitif terhadap dorongan lingkungan untuk memahami realitas pasar. Selain itu, berbagai sudut

pandang mengarahkan organisasi untuk mengambil risiko dalam menggunakan jenis pengetahuan tertentu dalam situasi yang berbeda.

TQM dan manajemen pengetahuan telah terbukti bersama-sama memberikan pengaruh signifikan pada kinerja organisasi. Pengembangan kedua aspek yaitu TQM dan manajemen pengetahuan pada sebuah organisasi akan mempercepat peningkatan kinerja organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang diberikan oleh TQM untuk pembentukan kinerja organisasi. Penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja organisasi terbentuk karena adanya pengaruh signifikan dari manajemen pengetahuan. Penelitian juga membuktikan TQM dan manajemen pengetahuan memberikan pengaruh pada naik turunnya kinerja organisasi secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diharapkan organisasi dapat mengembangkan TQM secara berkala. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel penelitian yang memengaruhi kinerja organisasi. Selain itu penelitian diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih besar agar data penelitian lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Andayani, D. & D. Darmawan. (2011). Determinan Variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Kinerja Karyawan Sebagai Kontributor Perilaku dan Kinerja Organisasi Berbasis Keunggulan Bersaing, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 35-54.
- Arifin, S. & E. A. Sinambela. (2021). Studi Tentang Kinerja Karyawan ditinjau dari Keberadaan Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal, *Jurnal Akuntansi Realible*, 1(1), 58-70.
- Beckman, T.J. (1999). *The Current State of Knowledge Management*.in Liebowitz, Knowledge Management Handbook, CRC Press, Boca Raton, FL.
- Bhatt, G. D. (2002). Management Strategies for Individual Knowledge and Organizational Knowledge. *Journal of Knowledge Management*, 6(1), 31-39.
- Chase, R. B., Nicholas, J., Aquilano, F., & Jacobs, R. (2005). *Operation Management for Competitive Advantage*, Eleventh Edition, USA: McGraw-Hill Inc.
- Coleman, D. (1999). *Groupware: Collaboration and Knowledge Sharing*.in Liebowitz.Knowledge Management Handbook, CRC Press, Boca Raton, FL.
- Darmawan, D., E. A. Sinambela, M. Hariani, & M. Irfan. (2020). Analisis Komitmen

- Organisasi, Iklim Kerja, Kepuasan Kerja dan Etos Kerja yang Memengaruhi Kinerja Pegawai, *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(1), 58-70.
- Darmawan, D., R. Mardikaningsih, E. A. Sinambela, S. Arifin, A.R. Putra, M. Hariani, M. Irfan, Y.R. Al Hakim, & F. Issalillah. (2020). The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty, *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580-2592.
- Djaelani, M. & D. Darmawan. (2016). Studi Tentang Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) serta Kompetensi Lintas Budaya terhadap Kinerja Pekerja Konstruksi, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 11-17.
- Douglas, T. J., & Judge, W. Q. (2001). Total Quality Management Implementation and Competitive Advantage: The role of structural control and exploration. *Academy of Management Journal*, 44(1), 158 –169.
- Earl, M. (2001). Knowledge Management Strategies. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 215–223.
- Evans, J. R. (2017). *Quality & Performance Excellence: Management, Organization, and Strategy*. USA: Cengage Learning. Boston.
- Fatimah, S., A.K. Wahyudi, E. Retnowati, D. Darmawan, R. Mardikaningsih & M. Kemarauwana. (2018). The Importance of Scale in Attention Organizations to Issues, *Academy of Management Review*, 43(2), 217–241.
- Flynn, B. B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. (1994). A Framework for Quality Management Research and an Associated Measurement Instrument. *Journal of Operations Management*, 11(4), 339-366.
- Forza, C., & Filippini, R. (1998). TQM Impact on Quality Conformance and Customer Satisfaction. *International Journal of Production Economics*, 55(1), 1-20.
- Gholami, M. H., Asli, M.N., Nazari-Shirkouhi, S., & Noruzy, A. (2013). Investigating The Influence of Knowledge Management Practices on Organizational Performance: an empirical study. *Acta Polytechnica Hungarica*, 10(2), 205-216.
- Gloet, M., & Terziovski, M. (2004). Exploring The Relationship Between Knowledge Management Practices and Innovation Performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 15(5), 402–409.
- Goetsch L. D. & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to total quality*. Seventh Edition USA: Pearson.
- Handayani, B., N. S. Wisnujati, Budiono, D. Darmawan & Y. Kurniawan. (2021). Environmental Management and Law Enforcement, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 65-76.
- Handoko, V. Rudy. & D. Darmawan. (2004). Pengaruh Kinerja Wiraniaga dan Karakter Demografinya terhadap Kinerja Pasar Perusahaan, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), 63-72.
- Huang, F., & Yao, T. (2002). Relationship of TQM Philosophy, Methods and Performance: a survey in Taiwan. *Industrial Management & Data System*, 102(4), 226-234.

- Jahanshahi, A. A., Rezaie, M., Nawaser, K., Ranjbar, V., & Pitamber, B.K. (2012). Analyzing the Effect of Electronic Commerce on Organizational Performance : Evidence from Small and Medium Enterprises. *African Journal of Business Management*, 6(15), 6486- 6496.
- Ju Choi, C., Cheng, P., Hilton, B., & Russell, E. (2005). Knowledge Governance. *Journal of Knowledge Management*, 9(6), 67-75.
- Krajewski, J. Lee., & Larry, P.R. (2006). Operations Management Strategy and Analysis, Fifth Edition, Boston: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Lakhal, L., Pasin, F., & Limam, M. (2006). Quality Management Practices and Their Impact on Performance. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 23(6), 625-646.
- Li, S. B., Ragu-Nathan, T.S. Ragu-Nathan, & Rao, S. S. (2006). The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. *Omega*, 34(2), 107-124.
- Mahyanalia, R., K. S. Siagian, D. Darmawan, A. Gunawan & S. Arum. (2017). Job Insecurity and an Integrative Review for Future Research, *Journal of Management*, 43(6), 1911–1939.
- Mardikaningsih, R. & D. Darmawan. (2012). Studi Tentang Karakteristik Individu, Kepemimpinan, Kompensasi, Organizational Citizenship Behavior, dan Budaya Organisasi Untuk Membentuk Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 7-25.
- Mardikaningsih, R. & D Darmawan. (2020). *Sistem Pengendalian Mutu*. Metromedia, Surabaya.
- Mardikaningsih, R., E. A Sinambela, F. Issalillah, M. Munir, & E. Retnowati. (2021). Analisis Korelasi Antara Role Stress dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Baruna Horizon*, 4 (2), 79-83.
- Mardikaningsih, R. & A. R. Putra. (2021). Efforts to Increase Employee Work Productivity through Job Satisfaction and Job Training, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 51-64.
- Martínez-Costa, M., Martínez-Lorente, A. R., & Choi, T. Y. (2008). Simultaneous Consideration of TQM and ISO 9000 on Performance and Motivation: An Empirical Study of Spanish Companies. *International Journal of Production Economics*, 113(1), 23-39.
- Namdarian, L., Sajedinejad, A., & Bahanesteh, S. (2020). The Impact of Knowledge Management on Organizational Performance: A Structural Equation Modeling Study. *Ad-Minister*, (37), 85-108..
- Nonaka, I., Von Krogh, G., & Voelpel, S. S. (2006). Organizational Knowledge Creation Theory: Evolutionary Paths and Future Advances. *Organization Studies*, 27(8), 1179–1208.
- Padma, A., N. Aisyah, D. Darmawan, I.A. Azmi & A. R. Putra. (2018). Contingency Approach to Strategies for Service Firms, *Business Research*, 7(2), 178-189.
- Pandey, S. C., & Dutta, A. (2013). Role of Knowledge Infrastructure Capabilities in

- Knowledge Management. *Journal of Knowledge Management*, 17(3), 435-453.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2002). The Relationship Between TQM Practices, Quality Performance, and Innovation Performance. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 20 (28), 901-918
- Razali, M. N. & D. Darmawan. (2006). Kepemimpinan dan Kepercayaan Diri: Kajian tentang Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 145-160.
- Retnowati, E., U. P. Lestari, Jahroni, D. Darmawan, & A. R. Putra. (2021). Retensi Karyawan yang ditinjau dari Kepercayaan dan Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 1(1), 65-76.
- Sinambela, E. A., E. Rachmawati, E. A. Febriyanti, & E. Joenarni. (2021). Pengaruh Struktur Kepemilikan dan Kualitas Audit terhadap Kinerja Perusahaan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 1 (4), 123-128.
- Sinambela, E. A. (2021). Motivasi Kerja dan Dukungan Organisasi serta Pengaruhnya terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Baruna Horizon*, 4 (1), 34-42.
- Sinambela, E. A. D. Nурmalasari, D. Darmawan, & R. Mardikaningsih. (2021). The Role of Business Capital, Level of Education, and Technology in Increasing Business Income, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 77-92.
- Sulaksono & R. Mardikaningsih. (2021). Studi Tentang Kedisiplinan dan Pengembangan Karir yang Membentuk Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 1(2), 149-158.
- Terziovski, M., & Samson, D. (1999). The Relationship between Total Quality Management Practices and Operational Performance. *Journal of Operations Management*, 17, 393-409.
- Tornow, W.W. & Wiley, J.W. (1991). Service Quality and Management Practices: A Look At Employee Attitudes, Customer Satisfaction, and Bottom-Line Consequences. *Human Resource Planning*, 14(1), 105-15.
- Trirahayu, D., L. Putriana, D. Darmawan, E. A. Sinambela & R. Mardikaningsih. (2014). Peran Bauran Pemasaran Jasa terhadap Minat Beli dan Minat Mereferensikan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 4(1), 51-62.
- Vassilakis, E., & Besseris, G. (2009). An Application of TQM Tools at a Maintenance Division of a Large Aerospace Company. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 15(1), 31-46.
- Wahab, E., A. Aziz, D. Darmawan, M. Hashim & Y. Fan. (2017). Marketing New Products to Mainstream Customers, *Journal of Economics and Business*, 8(2), 239-246.
- Wahyudi, I, D. Bhaskara, D. Darmawan, Hermawan & N. Damayanti. (2006). Kinerja Organisasi dan Faktor-Faktor Pembentuknya, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 95-108.