Mediastima
e-ISSN: 2746-6493
p-ISSN: 0852-7105
Vol. 30, No. 1, April 2024. pp.65-80
DOI:https://doi.org/10.55122/mediastima.v30i1.1218

Determinan Manajemen Mutu Total Berbasis Praktik terhadap Kinerja Dosen dan *Knowledge Sharing* sebagai Variabel Moderasi

[1)]Harisman, [2)]Ahmad Nurdin Hasibuan, [3)]Syeh Saefudin Hidayat
[1,2,3)]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi
[1,2,3)]Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957
Email: [1)]h4risman57@gmail.com

Abstrak

Berbagai permasalahan yang di alami dosen yang tercermin pada saat laporan BKD dan pemberian layanan untuk berbagi pengetahuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh praktik TQM terhadap kinerja dosen. Peran yang dimodifikasi dari studi kasus berbagi pengetahuan dari Dosen tetap IBI Kosgoro 57, yang mengarah pada pencapaian beberapa hasil yang diinginkan, yang paling penting adalah membangun budaya dalam organisasi untuk mendukung implementasi TQM, untuk pengembangan pemikiran administratif, yang membuktikan efisiensinya untuk mengatasi masalah organisasi terkait dengan kualitas layanan atau produktivitas. TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Hasil nilai t statistik adalah 2.228 ≥ 1.96, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan TQM terhadap kinerja dosen. Hipotesis kedua: TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen melalui *knowledge sharing*. Hasil nilai t statistic adalah 4.642 < 1.96, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan TQM terhadap kinerja dosen melalui *knowledge sharing*.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Kinerja, *Knowlege Sharing*

Abstract

Various problems experienced by lecturers are reflected in BKD reports and the provision of services to share knowledge. The aim of this research is to determine the effect of TQM practices on lecturer performance. The modified role of the knowledge sharing case study of IBI Kosgoro 57 permanent lecturers, which leads to the achievement of several desired results, the most important of which is building a culture in the organization to support the implementation of TQM, to the development of administrative thinking, which proves its efficiency to overcome related organizational problems with service quality or productivity. TQM has a positive and significant effect on lecturer performance. The statistical t value is 2.228 ≥ 1.96, so it can be concluded that there is a significant influence of TQM on lecturer performance. Second hypothesis: TQM has a positive and significant effect on lecturer performance through knowledge sharing. The t statistical value is 4,642 < 1.96, so it can be concluded that there is a positive and significant influence of TQM on lecturer performance through knowledge sharing.

Keywords: *Quality Management, Performance, Knowledge Sharing*

Pendahuluan

Pendidikan pada dasarnya berfungsi untuk meningkatkan kecerdasan intelektual manusia agar dapat menghidupi dirinya sendiri, mengembangkan keterampilan agar dapat hidup bersama dengan baik, dan membangun karakter agar ikut memuliakan dan membangun peradaban yang maju (Muhartini, Hairunnas, 2022). Indonesia menjalankan fungsi pendidikan melalui Sistem Pendidikan Nasional yang mengacu pada UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Proses pendidikan dikatakan berkualitas jika semua komponen pendidikan terlibat dalam proses pendidikan itu sendiri. Faktor dalam proses pendidikan adalah berbagai masukan, seperti bahan ajar, metodologi, fasilitas sekolah, dukungan administrasi dan infrastruktur dan sumber daya lainnya dan penciptaan suasana yang kondusif (Riyuzen Praja Tuala, 2018). Mutu pendidikan berpedoman pada konteks hasil pendidikan yang mengacu pada prestasi yang dicapai sekolah pada periode waktu tertentu (Mu'alimin, 2014). Dalam konteks pendidikan, mutu yang dimaksud dalam konsep relatif, terutama berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan.

Sebuah ekonomi yang muncul berdasarkan persaingan industri dan teknologi di antara negara-negara industri maju untuk mengontrol produksi dan mendapatkan kepercayaan pelanggan adalah mengacu kepada kualitas / mutu (Dawoud, 2010). Para ahli mendefinisikan mutu ini sebagai kesesuaian produk untuk digunakan, sehingga kemampuan untuk memberikan kinerja terbaik dan kualitas yang paling akurat (Saeed, R., Mussawar, S., Lodhi, R. N., Iqbal, A., Nayab, H. H., & Yaseen, 2013), kualitas adalah spesifikasi komprehensif dari suatu entitas yang dapat berupa produk, individu, terorganisasi, terkait dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang ada atau yang diduga. Selanjutnya kualitas didefinisikan sebagai sejauh mana produk sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan, dan sejauh mana kebutuhan pelanggan terpenuhi dalam produk (Alwan, 2013).

Dalam hal ini TQM yang diberikan para dosen dalam melayani mahasiswa agar tercapai CPL yang telah ditetapkan oleh Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957 (IBI Kosgoro 57). Berbagai upaya peningkatan mutu terus dilakukan agar tujuan ini dapat tercapai dengan baik, dan kinerja dosen dapat meningkat setiap saat.

Mutu yang dimaksud merupakan filosofi dan metodologi yang komprehensif bagi organisasi yang terus meningkatkan pekerjaan mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (A. Parasuraman, 2018). Ini adalah metodologi manajemen yang dirancang untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dengan mendorong tanggapan karyawan, memenuhi kebutuhan mereka, menghormati nilai-nilai dan keyakinan (Syafaruddin & Nurmawati, 2018). *Total Quality Management* (TQM) didefinisikan sebagai: melakukan pekerjaan sesuai rencana dengan baik dan sejak pertama kali, serta mengandalkan evaluasi pelanggan atau penerima manfaat dengan mengetahui sejauh mana apresiasi untuk pekerjaan ini (Hasibuan, 2017).

TQM adalah filosofi manajemen yang bertujuan untuk terus meningkatkan peningkatan produk, layanan dan proses dengan berfokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi (Sadikoglu & Olcay, 2014). Kinerja adalah pencapaian pekerjaan dan harus dicapai. Hal ini sejalan dengan

kecenderungan beberapa peneliti untuk fokus pada kontribusi individu untuk pencapaian tujuan organisasi melalui tingkat pencapaian fungsinya. Kinerja mencerminkan perilaku yang diukur oleh kemampuan individu untuk berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi (Martoyo, 2017). Menurut (Freddy Rangkuti, 2017) kinerja diilustrasikan oleh hubungan antara elemen-elemen berikut: hasil - sumber daya - tujuan yang menunjukkan seberapa efektif dan kinerja terkait. Selain itu, (Salajegheh, S., & Pourrashidi, 2013) mendefinisikannya sebagai standar untuk mengukur hasil keputusan organisasi, operasi dan menentukan tingkat pencapaian. Para ahli juga mencatat bahwa prestasi kerja memberikan indikasi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan misinya.

Elemen kinerja menurut (Hasibuan, 2017) yaitu; Pertama: Karyawan: dalam hal keterampilan, pengetahuan, minat, nilai, dan motivasi karyawan. Kedua: pekerjaan: dalam hal pekerjaan, tantangan dan persyaratan. Ketiga: Kedudukan: dalam hal lingkungan dan fungsi organisasi, termasuk iklim pengawasan dan pekerjaan serta kelimpahan sumber daya dan struktur organisasi serta sistem administrasi.

Menurut (Koontz, 2017) menyatakan bahwa setelah selesainya evaluasi resmi kinerja karyawan, hasilnya mungkin menunjukkan tingkat kinerja yang rendah untuk beberapa karyawan, jelas antara tingkat kinerja aktual dan tingkat kinerja faktor yang diharapkan, dalam hal ini, organisasi berkaitan dengan pencarian sarana dan prosedur untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkannya melalui prosedur dan metode yang sesuai, Karena organisasilah yang menentukan kekuatan dan kelemahan dari dalam dan lebih sadar bagaimana mengembangkan dan meningkatkan kinerja.

Tujuan meningkatkan kinerja hanya dapat dicapai melalui studi komprehensif tentang levelnya, elemen dan analisis faktor-faktor organisasi yang mempengaruhinya, serta pencarian metode yang efektif untuk meningkatkan dan mengembangkan faktor-faktor ini. Filosofi peningkatan kinerja merupakan kebijakan organisasi modern untuk memperbaiki dan terus mengembangkan segala faktor dalam organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Organisasi saat ini mengandalkan pengetahuan sebagai sumber daya utama untuk kekuatan mereka. Organisasi secara bertahap bergeser ke organisasi berbasis pengetahuan karena sangat penting. Karena pergeseran ini menarik minat banyak peneliti di berbagai bidang untuk mempelajari konsep pengetahuan dan menemukan jumlah definisi pengetahuan yang tidak terbatas bervariasi sesuai dengan pendekatan yang ditangani. (Ali A, 2010).

Pengetahuan, fakta, perspektif, keyakinan, harapan, penilaian, pendekatan berulang dan pengalaman dapat diolah dan disimpan sebagai sistem informasi sehingga dapat dengan mudah diakses dan dirujuk kapan saja, di mana saja, berdasarkan kognisi, interpretasi, analisis, dan pengambilan keputusan (Barrena-Martínez, López-Fernández, & Romero-Fernández, 2017). Berbagi pengetahuan adalah interaksi sosial dan budaya yang melibatkan pertukaran, transformasi dan transfer pengetahuan, keterampilan dan pengalaman oleh masing-masing departemen atau organisasi secara keseluruhan (Skoludova & Brodsky, 2015). Ini terkait dengan perspektif luas yang didasarkan pada pertukaran semua jenis pengetahuan dan termasuk pengetahuan implisit dan pengetahuan eksplisit (Ozolina-Ozola, 2014).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh praktik TQM terhadap kinerja dosen. Peran yang dimodifikasi dari studi kasus berbagi pengetahuan dari Dosen tetap IBI Kosgoro 57, yang mengarah pada pencapaian beberapa hasil yang diinginkan, yang paling penting adalah membangun budaya dalam organisasi untuk mendukung implementasi TQM, untuk pengembangan pemikiran administratif, yang membuktikan efisiensinya untuk mengatasi masalah organisasi terkait dengan kualitas layanan atau produktivitas. Pentingnya studi adalah untuk menguji modelnya dan hasil serta rekomendasi dari penelitian ini dapat digunakan oleh kampus lain, yang akan berkontribusi pada pengembangan dan peningkatan.

IBI Kosgoro 57 menginstruksikan kepada semua dosen tetap agar menyediakan layanan kepada stakeholder dilakukan secara akurat dan berkualitas baik, kemudia dalam hal masalah kinerja yang sangat penting bagi dosen tetap melalui pelaksanaan kerja yang optimal khususnya kegiatan tridharma perguruan tinggi, kemudian diharuskan mengikuti regulasi yang cepat dari pemerintah khususnya Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI mengenai Beban Kinerja Dosen. Dengan demikian terdapat fluktuasi yang signifikan pada kinerja dosen, yang mungkin disebabkan oleh kegagalan untuk menerapkan praktik manajemen mutu dengan cara yang tepat di IBI Kosgoro 57. Apabila kegiatan-kegiatan mutu ini diterapkan dengan benar maka akan mampu mencapai keunggulan kampus dan stabilitas yang baik secara permanen karena semua dosen mengambil perannya secara baik.

Berdasarkan hal di atas, masalah studi dapat dirumuskan dalam menjawab pertanyaan utama berikut: Bagaimana praktik TQM mempengaruhi kinerja dosen yang dimoderasi variabel *knowledge sharing* (Studi Kasus Pada Dosen Tetap Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957)?. Sehingga Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh praktik TQM terhadap kinerja dosen yang dimoderasi variabel *knowledge sharing* (Studi Kasus Pada Dosen Tetap Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957).

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara praktis sebagai referensi kajian dalam praktik TQM, kinerja dosen dan knowledge sharing, referensi kajian faktor pengaruh praktik TQM terhadap kinerja dosen / karyawan yang dimoderasi variabel knowledge sharing. Secara praktis dapat bermanfaat sebagai masukan mengenai kinerja dosen, sebagai aspek pengembangan TQM dan knowledge sharing, dan sebagai referensi taktis meningkatnya kinerja dosen.

Tinjauan Pustaka

Manajemen Kualitas Total dan Kinerja Dosen

TQM berusaha untuk menciptakan budaya yang berbeda berdasarkan upaya semua anggota organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan keinginan mereka dengan biaya, usaha dan waktu terendah. Ini menunjukkan bahwa TQM telah menjadi penting bagi organisasi melalui pengurangan biaya, peningkatan keuntungan dan produktivitas, peningkatan kepuasan pelanggan, pencapaian keunggulan kompetitif dan pengembalian yang tinggi (Muda & Rahman, 2016). Penerapan TQM di institusi diperlukan untuk memperoleh beberapa sertifikat mutu internasional, untuk memberikan reputasi yang baik bagi organisasi di mata pelanggan eksternal, serta untuk mengembangkan rasa kesatuan

tujuan, semangat tim dan saling percaya di antara individu, selain untuk meningkatkan rasa memiliki terhadap lingkungan kerja (Nagendra & Deshpande, 2014).

Fokus Pelanggan & Kinerja Karyawan

Inti dari konsep ini adalah untuk memuaskan pelanggan dengan pekerjaan yang diperlukan dengan benar sejak pertama kali, serta untuk mempertimbangkan semua karyawan untuk fokus pada aktivitas dan perhatian pelanggan, apa pun sifat fungsinya dan karyawan harus menyelidiki reaksi terhadap pelanggan pada layanan atau produk yang disediakan (Uyar & Deniz, 2012). Karena klien yang dimaksud adalah individu yang semua kegiatan dan usahanya dipusatkan, untuk mencapai atau melebihi kebutuhan dan harapannya.

Oleh karena itu, kebutuhan dan keinginannya saat ini, masa depan harus ditentukan (Čech, Yao, Samolejová, Li, & Wicher, 2016). Ini juga mencakup dimensi fokus pelanggan, mengidentifikasi pelanggan internal dan eksternal, mengetahui kebutuhan pelanggan, keinginan, mempelajari tren pelanggan, harapan, menindaklanjuti keluhan dan mengambil pandangan ketika mengembangkan produk atau layanan, dan mendapatkan pelanggan baru (Rivai, 2014). Oleh karena itu, organisasi harus mengidentifikasi pelanggan mereka, mempelajari kebutuhan dan keinginan mereka dengan mengikuti beberapa cara yang memungkinkan organisasi untuk mencapainya melalui wawancara pribadi, kuesioner, membangun sistem saran, dan memastikan partisipasi pelanggan dalam tim kualitas.

Pelanggan adalah salah satu pilar terpenting yang mendasari TQM. Para peneliti dan penulis sepakat untuk fokus pada aktivitas karyawan dan prioritas utama TQM, mulai dari merancang operasi, produk, dan layanan purna jual (Kotler, Philip and Armstrong, 2017). Jelas bahwa organisasi harus bekerja untuk meningkatkan efisiensi karyawan melalui pelatihan, belajar, memahami kebutuhan pelanggan dan menggunakan cara khusus untuk mengukur kepuasan pelanggan, mengetahui alasan penurunan, mengandalkan saran dan pendapat dari pelanggan tentang produk yang telah diperkenalkan dan ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memenangkan pelanggan baru.

Ada banyak peneliti dan penulis yang setuju tentang pentingnya berfokus pada klien dalam organisasi di mana hal itu berdampak positif pada kinerja karyawan dan merupakan fokus utama dari setiap organisasi yang ingin mencapai tingkat kinerja yang dibutuhkan karyawan (Ozolina-Ozola, 2014).

Peningkatan Berkelanjutan dan Kinerja Karyawan

Peningkatan berkelanjutan didefinisikan sebagai filosofi untuk memastikan keberhasilan dan kemajuan organisasi, yang didasarkan pada menarik dan mempertahankan pelanggan, menyediakan semua persyaratan dan kebutuhan mereka, mengembangkan proses kinerja, karena peningkatan berkelanjutan mencapai profitabilitas dan keunggulan kompetitif dan mencapai tujuan untuk sukses berturut-turut. Peningkatan berkelanjutan adalah komponen TQM untuk mencapai kepuasan pelanggan, itu adalah salah satu sumber yang membantu karyawan meningkatkan dan membedakan dari pesaing, dengan mempertimbangkan pembentukan Divisi Kualitas Organisasi, menetapkan tujuan khusus untuk peningkatan kualitas (Muhartini, Hairunnas, 2022).

Perbaikan terus menerus adalah mekanisme untuk mengubah arah pekerjaan untuk kinerja yang lebih baik dalam jangka pendek dan untuk mempertahankan keuntungan dan meningkatkan keuntungan jangka panjang dengan membangun kepuasan pelanggan,

meningkatkan kemampuan dan keterampilan staf, perbaikan terus menerus membutuhkan bahwa peningkatan menjadi keinginan yang tulus dan bertahan lama dalam organisasi dan dikelola menuju peningkatan bertahap di semua proses dan di semua tingkatan dengan membekali karyawan dengan keterampilan yang diperlukan, menyiapkan kursus pelatihan, mendorong staf untuk bekerja sama dan berpartisipasi karena perbaikan berkelanjutan adalah tanggung jawab setiap orang (Dawoud, 2010).

Salah satu pintu masuk yang paling penting untuk perbaikan terus-menerus (pengenalan siklus Deming) adalah salah satu pilar utama yang mempengaruhi kinerja karyawan, melalui mana dapat mencapai perbaikan yang signifikan dalam operasi mereka, berkontribusi untuk meningkatkan kinerja mereka dan mencapai tingkat pelanggan tertinggi.

Partisipasi Karyawan dan Kinerja Karyawan

TQM didefinisikan sebagai lingkungan kerja di mana pekerja memperoleh kemampuan, kepercayaan dan komitmen untuk meningkatkan produktivitas, memenuhi kebutuhan dan keinginan klien, untuk mencapai tujuan dan nilai-nilai organisasi (Ali A, 2010). Praktik TQM membutuhkan keputusan untuk didelegasikan ke tingkat rata-rata dan operasional, proses pendelegasian dan melibatkan staf untuk membuat keputusan tentang tugas mereka adalah metode motivasi yang baik, serta membuat mereka peka terhadap keputusan yang mereka buat.

Oleh karena itu, partisipasi karyawan merupakan salah satu kebutuhan utama keberhasilan TQM. Ini berfungsi untuk menerapkan strategi partisipatif untuk meningkatkan kinerja kooperatif karyawan dan untuk mendokumentasikan partisipasi mereka dengan manajer di sisi lain dalam proses pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi.

Prinsip-prinsip manajemen mutu adalah tanggung jawab semua karyawan dalam organisasi. Oleh karena itu, mereka berusaha untuk mempromosikan kerja kolektif, mendorong, mencapai peningkatan berkelanjutan, dan membangun kontribusi yang lebih besar untuk memecahkan masalah produktif dan operasional di antara karyawan yang berbeda. Partisipasi staf dalam efisiensi organisasi akan meningkatkan produksinya dengan memotivasi karyawan untuk berpartisipasi dalam menetapkan tujuan dan memanfaatkan partisipasi ini lebih besar dalam menghadapi tantangan pasar (Salajegheh, S., & Pourrashidi, 2013).

Ahire dan Dreyfus (2000) menambahkan bahwa orang yang bertanggung jawab atas kinerja karyawan adalah mereka yang tertarik untuk berpartisipasi dan memberikan kontribusi untuk perbaikan berkelanjutan karena partisipasi karyawan mengarah pada diskusi yang jujur tentang masalah, masalah dan tanggung jawab dengan orang-orang dalam organisasi untuk menyelesaikannya, dan tanggung jawab mereka. pemahaman tentang pentingnya kontribusi mereka dan peran mereka dalam inovasi dan kreativitas dalam mempromosikan tujuan organisasi.

Kepemimpinan & Visi yang Baik & Kinerja Karyawan

Kepemimpinan mencakup keyakinan dan keyakinan manajemen senior bahwa organisasi dapat memperoleh manfaat dari penerapan sistem TQM, dan harus menyediakan sumber daya yang diperlukan dan melatih staf dalam metode dan metodologi manajemen mutu (Riyuzen Praja Tuala, 2018).

Pemimpin harus mengidentifikasi visi, tren, harapan tinggi, dan nilai-nilai (Baldrige National Quality Program, 2014). Salah satu alasan keberhasilan penerapan TQM terkait dengan

dukungan yang diterima dari manajemen senior dan penerapan filosofi manajemen kualitas dalam semua aktivitas dan operasi yang dilakukan, serta kemampuan untuk meyakinkan dan mempengaruhi karyawan, komitmen kepemimpinan sangat penting. untuk memperkuat budaya kualitas dan meningkatkan kemampuan staf dalam kinerja fungsi dan tugas (Dawoud, 2010), dan untuk memastikan keberhasilan TQM, yang membutuhkan komitmen kuat manajemen senior untuk prinsip-prinsipnya.

Pentingnya peran kepemimpinan dalam mencapai TQM dengan memberikan kepercayaan karyawan, mengurangi jumlah administrasi, tingkat pengawasan dan mengubah peran manajemen tradisional dari pengawasan polisi menjadi bimbingan dan pelatihan serta membuat kualitas terutama untuk semua administrasi. dan kegiatan teknis. Komitmen manajemen senior terhadap manajemen kualitas total membutuhkan kepemimpinan untuk melatih konsep dasar filosofi manajemen kualitas untuk mendapatkan keuntungan dari keunggulannya, mengalokasikan sumber daya yang diperlukan dan melakukan perubahan untuk mencapai keberhasilan TQM dan meningkatkan kinerja karyawan di dalamnya melalui penghargaan dan pelatihan (Martoyo, 2017).

Manajemen Operasi & Kinerja Karyawan

Proses adalah serangkaian kegiatan yang saling terkait yang mengubah masukan menjadi keluaran. Agar organisasi dapat mencapai tingkat kualitas yang tinggi dalam produk atau layanan, mungkin diperlukan desain ulang proses secara penuh atau sebagian untuk menyelaraskan operasi dengan persyaratan, ini mencakup semua proses dalam organisasi yang berkontribusi terhadap kualitas produk. atau layanan, serta dengan cara yang mencegah kesalahan. Ini berarti melewati penekanan pada output saja, memfokuskan dan merawat proses karena proses yang baik memastikan bahwa kita memiliki output yang sehat (Tjiptono, 2016).

Peningkatan operasi melibatkan kemampuan organisasi untuk menganalisis aktivitas yang diperlukan untuk menyediakan layanan, menghilangkan aktivitas dan siklus kerja yang hilang yang tidak menambah nilai pada produk atau layanan, merampingkan prosedur, mengurangi jumlah langkah untuk menyediakan layanan, beralih dari operasi berurutan untuk operasi bersamaan, kurangi waktu transfer dari satu departemen ke departemen lain sebagai ukuran untuk mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan. Manajemen Operasi memberikan keterampilan dan profesionalisme, dan termasuk prosedur dan praktik kerja melalui kompetensi dan pengalaman pekerja, yang mengembangkan praktik bisnis dan meningkatkan saling ketergantungan kinerja individu (Koontz, 2017).

Inovasi dalam manajemen operasi dicapai melalui kontribusi karyawan dalam menghasilkan solusi inovatif untuk masalah, serta pengembangan dan dukungan proses inovasi dalam organisasi. Menurut (Saeed, R., Mussawar, S., Lodhi, R. N., Iqbal, A., Nayab, H. H., & Yaseen, 2013), penerapan praktik TQM , termasuk manajemen proses, berdampak pada kinerja karyawan dan secara langsung mempengaruhi kinerja organisasi.

Berbagi Pengetahuan dan Kinerja Karyawan

Berbagi pengetahuan mempengaruhi karyawan organisasi dengan cara yang berbeda. Pertama, berbagi pengetahuan meningkatkan pembelajaran, dan memanfaatkan pembelajaran mereka. Pembelajaran tersebut memungkinkan organisasi untuk tumbuh dan menjadi mampu membuat perubahan. Yang kedua adalah proses berbagi pengetahuan

dengan membuat karyawan lebih fleksibel dan mendukung kepuasan kerja mereka, yang berarti membantu karyawan membangun kemampuan belajar mereka untuk mengatasi dan memecahkan berbagai masalah yang dihadapi kegiatan organisasi (Mu'alimin, 2014).

Menurut (Riyuzen Praja Tuala, 2018), staf dalam organisasi dapat dilibatkan dalam mengidentifikasi keterbatasan kinerja mereka dan mengevaluasi kinerja mereka terhadap kelompok untuk meningkatkan kompetensi mereka dan berbagi pengalaman dan pengetahuan secara bebas. Keterlibatan karyawan berarti berbagi pengetahuan dan meningkatkan kontribusi mereka terhadap kreativitas, inovasi, dan pemecahan masalah dalam organisasi.

Berbagi pengetahuan adalah untuk mencapai kinerja yang diinginkan melalui generasi, penyimpanan, distribusi dan penerapan pengetahuan yang bermanfaat memfasilitasi pekerjaan dalam organisasi, mengarah pada kreativitas dan inovasi, memperkenalkan hal-hal baru dan meningkatkan kesadaran budaya di antara karyawan melalui pelatihan, pembelajaran dan dialog. Menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk berbagi pengetahuan dalam organisasi untuk mendukung kemampuan kreatif dan kompetitif mereka. Berbagi pengetahuan juga penting pada tingkat individu atau pribadi dalam hal mendukung ikatan manusia dan hubungan antar rekan kerja, pentingnya berbagi pengetahuan pada tingkat individu dan organisasi ditekankan pada tingkat individu.

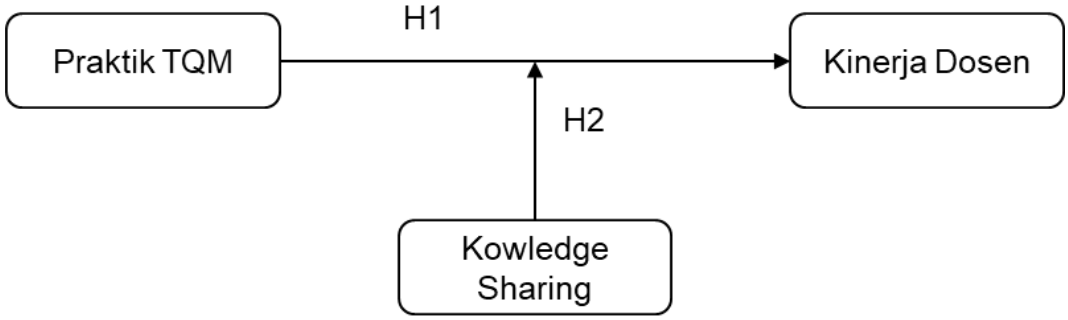
Pentingnya berbagi pengetahuan individu adalah dalam membantu individu untuk menjalankan fungsinya secara lebih efektif, membantu mereka bertahan dalam pekerjaan mereka, mendorong peningkatan karier dan pengembangan pribadi, dan rasa kepuasan bagi karyawan karena kontribusi mereka terhadap pengetahuan pribadi mereka. Pentingnya berbagi pengetahuan organisasi tercermin dalam peningkatan, efisiensi, pengurangan biaya pelatihan dan pengurangan risiko ketidakpastian.

Pentingnya berbagi pengetahuan adalah keinginan organisasi untuk mencapai kualitas dan keunggulan dalam operasi dan *output* mereka, dan peningkatan pengembangan pendidikan terkait pekerjaan, serta ketersediaan pembuat pengetahuan dari universitas, sebagai pusat menarik profesor dan mahasiswa ilmu pengetahuan dan peneliti. Salah satu syarat alami yang ingin dicapai oleh siswa dengan masuk ke universitas adalah untuk memperoleh pengetahuan (Muhartini, Hairunnas, 2022). Ini menyoroti pentingnya berbagi pengetahuan melalui rotasi pengetahuan di antara semua individu untuk memastikan kelangsungan hidup dan kelangsungan mereka dalam organisasi.

Metode, Data dan Analisis

Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif analitis untuk mendeskripsikan fenomena yang diteliti. Kuesioner dirancang untuk mengukur variabel independen yang diwakili oleh dimensi praktik TQM, dimana variabel dependennya adalah kinerja karyawan, melalui variabel mediasi berbagi pengetahuan. Kajian berusaha menemukan hubungan antara variabel penelitian, analisis dan interpretasi guna mencapai generalisasi yang bermakna menambah dan memperkaya bekal pengetahuan tentang subjek, serta membangun interpretasi terhadap data dan informasi guna memperoleh hasil yang diinginkan.

Berikut ini digambarkan kerangka pemikiran penelitian untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang ada.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Untuk menguji dampak praktik TQM terhadap kinerja Dosen dan peran media berbagi pengetahuan, hipotesis berikut dikembangkan:

H1: Praktik TQM berpengaruh terhadap kinerja dosen.

H2: Praktik TQM berpengaruh terhadap kinerja dosen melalui berbagi pengetahuan.

Populasi penelitian ini adalah dosen tetap IBI Kosgoro 1957 sebanyak 30 dosen. Besar sampel menggunakan metode sampel *purposive sampling* dimana kriteria sampel yang telah bekerja selama minimal 3 tahun di IBI Kosgoro 1957.

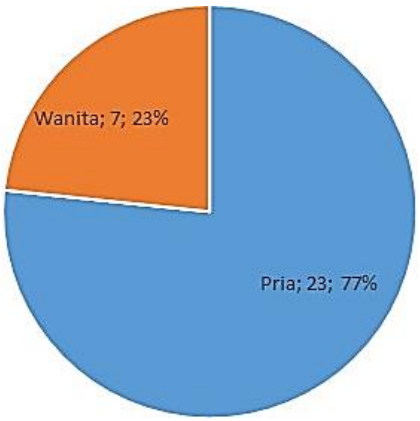
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metodologi analisis deskriptif, dengan pengambilan data yang berasal dari IBI Kosgoro 1957, studi lapangan dan survei dengan membagikan kuesioner yang mencakup dua bagian: yang pertama mencakup informasi umum untuk responden, yang kedua mencakup daftar pertanyaan pada kuesioner. Kuesioner dilanjutkan dengan metode pengukuran Likert berdasarkan skala (Likert) untuk menentukan bobot. Dimana bobot ini menentukan kecenderungan anggota sampel terhadap setiap jawaban dengan skala Likert lima poin, yang dimulai dari sangat disetujui (5), sangat tidak disetujui (1).

Jenis Penelitian ini adalah tergolong kedalam penelitian kausatif yaitu penelitian dengan karakteristik masalah berupa sebab akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2001). Penelitian ini menguji sejauh mana praktik TQM terhadap kinerja perguruan tinggi dengan *Knowledge Sharing* sebagai mediasi. Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan Smart PLS dari daftar pertanyaan.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Responden

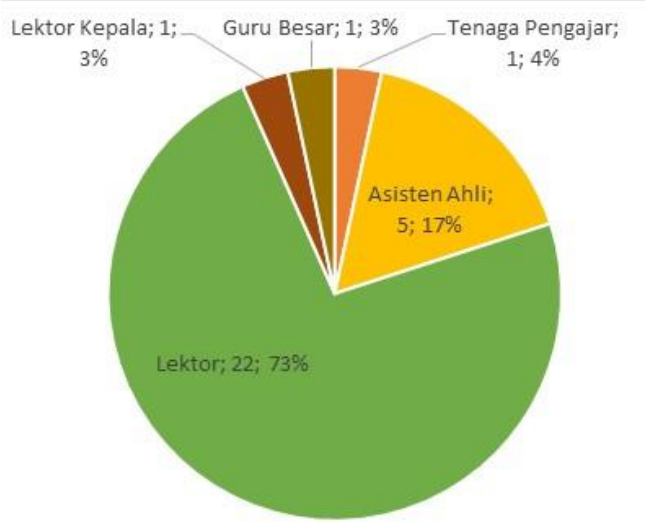
Daftar kuesioner survei yang penulis berikan kepada responden sebanyak 30 dosen yang bersedia mengisi kuesioner. Berikut ini deskripsi responden:



Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar tersebut di atas, ada 23 (77%) responden berjenis kelamin pria dan 7 (23%) responden berjenis kelamin wanita.

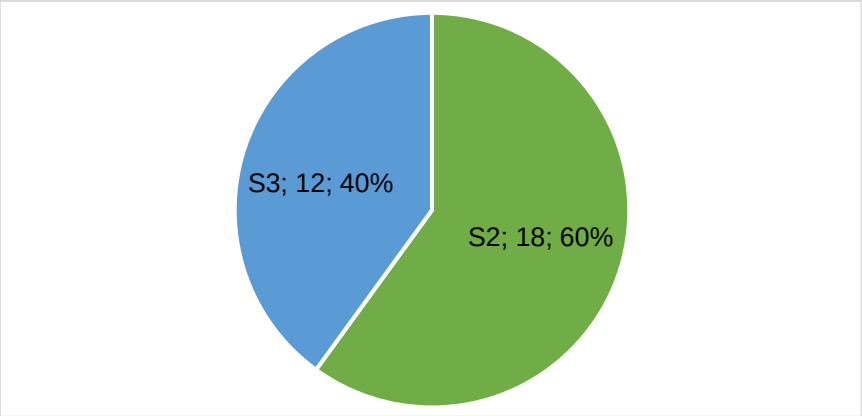
Sedangkan berdasarkan jenjang fungsional dosen sebagai berikut:



Gambar 3. Responden Berdasarkan Jenjang Fungsional

Responden dengan Jenjang Fungsional didominasi Lektor sebanyak 22 orang atau 73%, kemudian Asisten Ahli sebanyak 5 atau 17 %.

Selanjutnya responden berdasarkan pendidikan:



Gambar 4. Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 18 orang atau 60%, dan S3 sebanyak 12 orang atau 40.

Pengujian Validitas Konstruk

Validitas indikator penulis gunakan dalam melihat nilai *Loading Factor* (LF) yang didasarkan instruksi. Sesuai *rule of thumb*, nilai LF atas indikator ≥ 0,7 maka dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini penulis menggunakan pengembangan model, dimana nilai LF antara **0,5 - 0,6** (Yamin dan Kurniawan, 2011:202). Hasil *print out* menunjukkan bahwa nilai LF ≥ 0.6, maka seluruh indikator yang ada pada model sudah *fit*. Adapun nilai dengan Indikator dengan nilai **T Statistic ≥ 1,96** maka dapat dikatakan valid. Kemudian dapat juga melihat nilai ***P Value* ≤ 0,05.**

Tabel 1. Outer Loadings

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Sampel Asli (0)	Rata-Rata Sample	Standar Deviation	T-Statistic	P Values
KIN1 < - KINERJA	0.862	0.851	0.058	14.803	0.000
KIN2 < - KINERJA	0.881	0.875	0.053	16.476	0.000
KIN3 < - KINERJA	0.923	0.914	0.044	20.769	0.000
KIN4 < - KINERJA	0.741	0.747	0.087	8.535	0.000
KIN5 < - KINERJA	0.824	0.799	0.099	8.292	0.000
KS1 < -KNOWLEDGE SHARING	0.888	0.888	0.045	19.847	0.000
KS2 < -KNOWLEDGE SHARING	0.798	0.771	0.124	6.454	0.000
KS3 < -KNOWLEDGE SHARING	0.801	0.783	0.105	7.647	0.000
KS4 < -KNOWLEDGE SHARING	0.830	0.819	0.084	9.894	0.000
KS5 < -KNOWLEDGE SHARING	0.825	0.805	0.093	8.886	0.000
TQM * KNOWLEDGE SHARING < - Efek Models	1.803	1.653	0.406	4.406	0.000
TQM1 < - TQM	0.831	0.817	0.079	10.501	0.000
TQM2 < - TQM	0.805	0.795	0.077	10.440	0.000
TQM3 < - TQM	0.889	0.886	0.039	22.857	0.000
TQM4 < - TQM	0.692	0.654	0.174	3.971	0.000
TQM5 < - TQM	0.918	0.910	0.035	26.311	0.000

Sumber: Output PLS. Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan telah menghasilkan model variabel yang *fit*.

Pengujian Reliabilitas Konstruk

Evaluasi terhadap nilai reliabilitas konstruk diukur dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai *Cronbach's Alpha* semua konstruk lebih besar dari 0.7, sehingga dapat disimpulkan indikator konsisten dalam mengukur konstruknya.

Tabel 2. Reliabilitas Konstruk berdasarkan Convergent Validity

Matriks	Cronbach's Alpha	Rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians
Efek Moderasi 1	1.000	1.000	1.000	1.000
KINERJA	0.901	0.912	0.927	0.720
KNOWLEDGE SHARING	0.886	0.887	0.916	0.687
TQM	0.885	0.896	0.917	0.690

Sumber: Output PLS. Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil di atas pemeriksaan *construct reliability* yang didasarkan *convergent validity* dimana nilai AVE seluruh variabel dengan nilai lebih besar dari 0,5, maka disimpulkan bahwa semua indikator adalah valid konvergen dalam membentuk variabel masing-masing. Kemudian nilai Cronbach's Alpha dan CR dengan nilai lebih besar dari 0,6

untuk seluruh variabel. Sehingga disimpulkan bahwa seluruh variabel dan item yang digunakan memenuhi validitas dan reliabilitas untuk pengukuran variabel.

Pengujian reliabilitas konstruk berikutnya adalah mengevaluasi *discriminant validity* dan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Hasil *output cross loading* seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. *Cross Loading*

Kriteria Fornell-Larcker | Cross Loadings | Rasio Heterotrait-Mono... | Rasio

	Efek Moderasi 1	KINERJA	KNOWLEDGE S...	TQM
KIN1	-0.434	0.862	0.767	0.753
KIN2	-0.633	0.881	0.818	0.832
KIN3	-0.609	0.923	0.765	0.815
KIN4	-0.255	0.741	0.635	0.656
KIN5	-0.427	0.824	0.594	0.624
KS1	-0.513	0.715	0.888	0.878
KS2	-0.547	0.667	0.798	0.762
KS3	-0.528	0.751	0.801	0.762
KS4	-0.486	0.683	0.830	0.832
KS5	-0.564	0.706	0.825	0.787
TQM * KNOWL...	1.000	-0.569	-0.637	-0.648
TQM1	-0.600	0.736	0.787	0.831
TQM2	-0.518	0.799	0.813	0.805
TQM3	-0.509	0.716	0.865	0.889
TQM4	-0.538	0.569	0.660	0.692
TQM5	-0.537	0.780	0.885	0.918

Sumber: Output PLS. Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua indikator mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dengan masing-masing konstruknya dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi indikator pada blok konstruk pada kolom lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator dalam blok adalah penyusun konstruk dalam kolom tersebut.

Pengujian Goodness of Fit

Untuk mengetahui data-data dalam mengukur hubungan antar semua variabel tergolong bagus atau tidak. Maka indikatornya dalam pengujian ini yaitu koefisien determinasi serta uji kesesuaian model.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dipergunakan untuk melihat besaran kontribusi variabel independen dalam menjelaskan hubungannya dengan variabel dependen. KD dilakukan dengan cara melihat nilai statistik pada R-Squared di masing-masing hubungan variabel.

Tabel 4. R Square

Matriks	R Square	Adjusted R Square
KINERJA	0.765	0.738

Sumber: Output PLS. Data Diolah, 2024

Dapat dilihat bahwa nilai R-Square pada variabel Kinerja sebesar 0,765. Angka tersebut menggambarkan bahwa variabel TQM memiliki kontribusi dalam menjelaskan variabel kinerja dosen sebesar 76,5% sedangkan 23,5% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Oleh karena itu perlu memasukkan variabel lain yakni *Knowledge Sharing* yang kemungkinan dapat menjelaskan dengan baik.

Uji Kesesuaian Model

Uji kesesuaian model menggunakan beberapa indikator statistik diantaranya, Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), Normed Fit Index (NFI) dan RMS_theta. Untuk mendapatkan model yang sesuai maka indikator tersebut harus memenuhi suatu nilai yakni SRMS < 0,08; NFI > 0,90; RMS_theta mendekati nol. (Ghozali, 2014)

Tabel 5. Fit Model

Ringkasan Fit	Model Saturated	Model Estimasi
SRMR	0.089	0.089
d_ULS	0.954	0.952
d_G	2.102	2.103
Chi-Square	224.404	224.288
NFI	0.607	0.607

Sumber: Output PLS. Data Diolah, 2024

Berdasarkan *output* tersebut diperoleh bahwa nilai SRMS sebesar 0,089 < 0,09. Nilai NFI sebesar 0,607 yakni < 0,900. Nilai RMS_theta diperoleh sebesar 0,264 yakni mendekati nilai 0. Dapat disimpulkan bahwa model yang terbentuk sudah memenuhi dari kriteria kesesuaian sehingga model dapat digunakan dan bagus dalam menggambarkan hubungan antar variabel.

Pembentukan Model SEM

Pembentukan model yakni hubungan langsung (*direct effect*) serta hubungan tidak langsung (*indirect effect*). Hubungan antar variabel signifikan jika p-value T-Statistic kurang dari tingkat signifikansi 5%. Hubungan tersebut dapat dilihat pada *output* berikut.

Tabel 6. Direct Effects

Kofisien Jalur	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Efek Moderasi -> Kinerja	0.002	0.037	0.117	0.014	0.021
Knowledge Sharing -> Kinerja	0.042	0.048	0.369	0.113	0.019
TQM -> Kinerja	0.832	0.845	0.386	2.155	0.032

Sumber: Output PLS. Data Diolah, 2024

Dapat dilihat pada *output* di atas bahwa seluruh hubungan langsung (*direct effect*) seluruh variabel memiliki nilai p-value < 0.05 sehingga signifikan.

Tabel 7. Indirect Effects

Matriks	Rata-rata Samples	Standar Deviation	P Values
Efek Moderasi	0.000	0.000	0.000
Knowledge Sharing	-0.000	0.000	0.000
TQM - > KINERJA	0.000	0.000	0.000

Sumber: Output PLS. Data Diolah, 2024

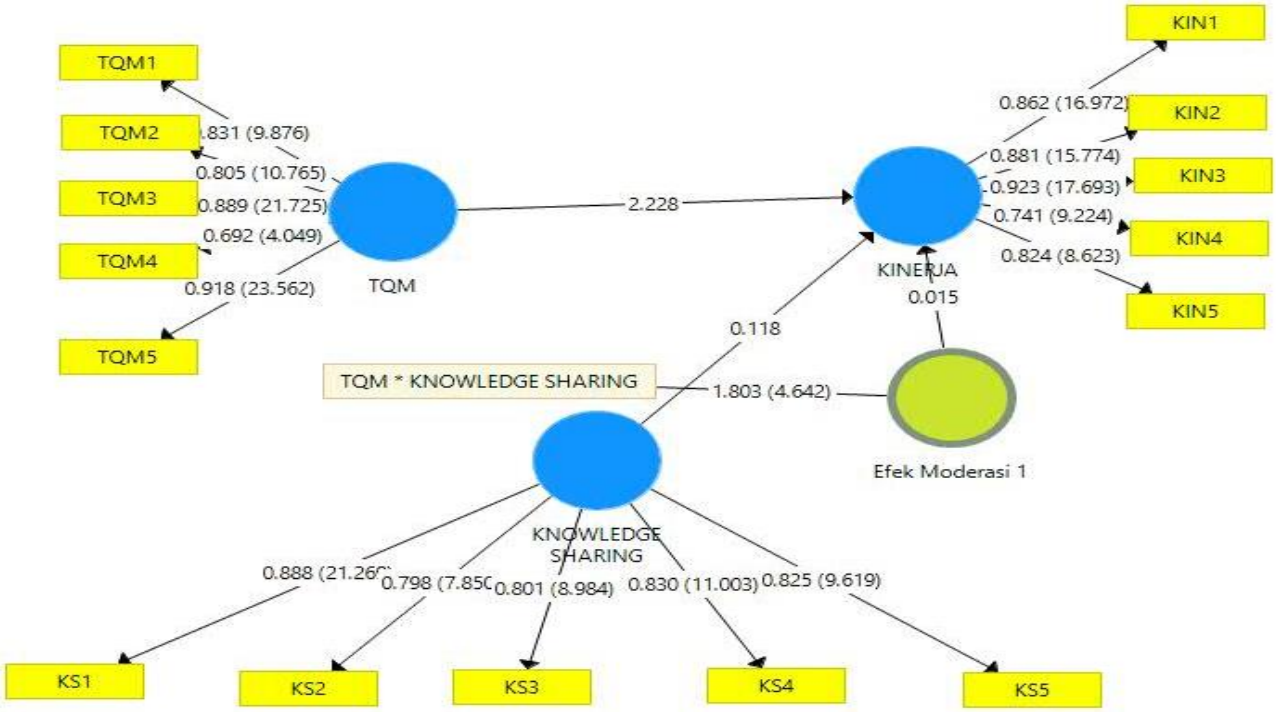
Pada hasil di atas *output* diperoleh bahwa seluruh hubungan tidak langsung variabel dengan p-value < 0,05 sehingga signifikan.

Tabel 8. Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Sampel Asli (0)	Rata-Rata Sample	Standar Deviation	T-Statistic	P Values
KIN1 < - KINERJA	0.862	0.851	0.058	14.803	0.000
KIN2 < - KINERJA	0.881	0.875	0.053	16.476	0.000
KIN3 < - KINERJA	0.923	0.914	0.044	20.769	0.000
KIN4 < - KINERJA	0.741	0.747	0.087	8.535	0.000
KIN5 < - KINERJA	0.824	0.799	0.099	8.292	0.000
KS1 < -KNOWLEDGE SHARING	0.888	0.888	0.045	19.847	0.000
KS2 < -KNOWLEDGE SHARING	0.798	0.771	0.124	6.454	0.000
KS3 < -KNOWLEDGE SHARING	0.801	0.783	0.105	7.647	0.000
KS4 < -KNOWLEDGE SHARING	0.830	0.819	0.084	9.894	0.000
KS5 < -KNOWLEDGE SHARING	0.825	0.805	0.093	8.886	0.000
TQM * KNOWLEDGE SHARING < - Efek Models	1.803	1.653	0.406	4.406	0.000
TQM1 < - TQM	0.831	0.817	0.079	10.501	0.000
TQM2 < - TQM	0.805	0.795	0.077	10.440	0.000
TQM3 < - TQM	0.889	0.886	0.039	22.857	0.000
TQM4 < - TQM	0.692	0.654	0.174	3.971	0.000
TQM5 < - TQM	0.918	0.910	0.035	26.311	0.000

Sumber: *Output* PLS. Data Diolah, 2024

Berikut ini dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:



Gambar 5. Path Analysis

Hipotesis pertama: TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Hasil nilai t statistik adalah 2.228 ≥ 1.96, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan TQM terhadap kinerja dosen.

Hipotesis kedua: TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen melalui *knowledge sharing*. Hasil nilai t statistic adalah 4.642 ≤ 1.96, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan TQM terhadap kinerja dosen melalui *knowledge sharing*.

Kesimpulan

1) Manajemen Mutu Total Berbasis Praktik berpengaruh secara langsung terhadap kinerja dosen.
2) Manajemen Mutu Total Berbasis Praktik lebih berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja dosen melalui *knowledge sharing*

Saran

1) Menerapkan TQM bukanlah tugas yang mudah dan memerlukan komitmen jangka panjang bagi dosen. Sehingga diperlukan kesabaran dan dedikasi, agar dapat mencapai Manajemen Mutu Total yang kuat berbasis praktik dalam IBI Kosgoro 1957.
2) Dalam era digital, platform *online*, jurnal ilmiah, konferensi, dan jejaring sosial memungkinkan dosen untuk berbagi pengetahuan dengan lebih banyak orang daripada sebelumnya. Oleh karena itu, *knowledge sharing* menjadi semakin penting dalam mengembangkan dan memajukan dunia pendidikan dan penelitian di IBI Kosgoro 1957.

Referensi

A. Parasuraman. (2018). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.

Ali A. (2010). Human resources development in light of the application of the principles of total quality management in universities. *International Islamic University Malaysia*.

Alwan, K. (2013). *Total Quality Management and ISO 9001: 2000*. Amman: Dar Al Thakafa for Publishing & Distribution.

Barrena-Martínez, J., López-Fernández, M., & Romero-Fernández, P. M. (2017). Socially responsible human resource policies and practices: Academic and professional validation. *European Research on Management and Business Economics*, *23*(1), 55–61. https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2016.05.001

Čech, M., Yao, W., Samolejová, A., Li, J., & Wicher, P. (2016). Human Resource Management in Chinese manufacturing companies. *Perspectives in Science*, *7*, 6–9. https://doi.org/10.1016/j.pisc.2015.11.003

Dawoud, A. A. (2010). *Quality management & academic accreditation*. Amman: Publishing and Distribution Jordan.

Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali. (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.

Koontz, H. & C. O. & H. W. (2017). *Manajemen*. Jakarta.: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip and Armstrong, G. (2017). *Prinsi-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.

Martoyo, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (5th ed.). Yogyakarta: BPFE.

Mu'alimin. (2014). *Become a Superior School*. Yogyakarta: Ganding Pustaka.

Muda, S., & Rahman, M. R. C. A. (2016). Human Capital in SMEs Life Cycle Perspective. *Procedia Economics and Finance*, *35*(October 2015), 683–689. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00084-8

Muhartini, Hairunnas, M. F. (2022). International Journal of Education and Literature (IJEL) EDUCATION QUALITY ASSURANCE AND COMPARATIVE ACCREDITATION. *International Journal of Education and Literature (IJEL*, *7*(1), 46–57. Retrieved from https://ijel.amikveteran.ac.id/index.php/ijel/article/view/44/44

Nagendra, A., & Deshpande, M. (2014). Human Resource Information Systems (HRIS) in HR Planning and Development in Mid to Large Sized Organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *133*, 61–67. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.169

Ozolina-Ozola, I. (2014). The Impact of Human Resource Management Practices on Employee Turnover. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *156*(April), 223–226. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.178

Rivai, V. Z. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik* (III). Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Riyuzen Praja Tuala. (2018). *School Quality Improvement Management*. Bandar Lampung: Book of the Constellation of Latitude.

Saeed, R., Mussawar, S., Lodhi, R. N., Iqbal, A., Nayab, H. H., & Yaseen, S. (2013). Factors affecting the performance of employees at work place in the banking sector of pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, *17*(9), 1200–1208.

Salajegheh, S., & Pourrashidi, R. (2013). The Relationship Between Total Quality Management (TQM) and Organizational Performance. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, *5*(4), 478–489.

Skoludova, J., & Brodsky, Z. (2015). Current Trends of Selected Aspects of Human Resource Management in the Czech Republic. *Procedia Economics and Finance*, *26*(15), 603–608. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00961-2

Sugiyono. (2001). *Metodologi Penelitian Bisnis,*. Bandung: Alfabeta.

Syafaruddin & Nurmawati. (2018). *Pengelolaan Pendidikan Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif*. Medan: Perdana Publishing.

Tjiptono, F. dan G. C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: ANDI.

Uyar, A. S., & Deniz, N. (2012). The Perceptions of Entrepreneurs on the Strategic Role of Human Resource Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *58*, 914–923. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1070