

**SKRIPSI**

**PENGARUH TOTAL *QUALITY* MANAJEMEN DAN  
MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP  
KINERJA PERUSAHAAN**

(Studi Kasus Pada PDAM Kabupaten Majene)

*( The Effect Of Total Quality Management And Knowledge  
Management On Company Performance )*



**DAHLIA  
C02 19 315**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT  
MAJENE  
2024**

**PENGARUH TOTAL *QUALITY* MANAJEMEN DAN  
MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP  
KINERJA PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Pada PDAM Kabupaten Majene)**



**DAHLIA  
C02 19 315**

Skripsi Sarjana Lengkap untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Sulawesi Barat  
Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

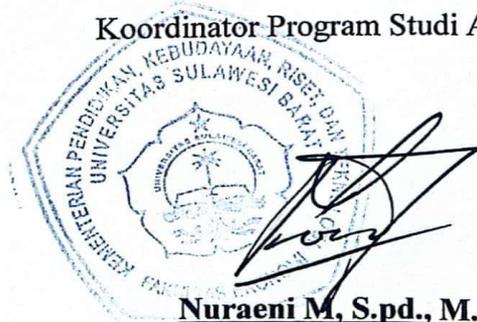
Pembimbing II

**Indayani B. SE., M.Ak**  
NIP: 197910102021212010

**Zulfadhli Lutfi A. Lopa, SE., Ak., MM**  
NIDN: 004089101

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Akuntansi



**Nuraeni M. S.pd., M.Ak**  
NIP: 198312032019032006

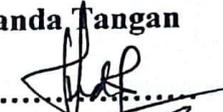
**PENGARUH TOTAL *QUALITY* MANAJEMEN DAN  
MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP  
KINERJA PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Pada PDAM Kabupaten Majene)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**DAHLIA  
C02 19 315**

Telah diuji dan diterima Panitia ujian  
Pada Tanggal 26 Juni 2024 dan dinyatakan Lulus

**TIM PENGUJI**

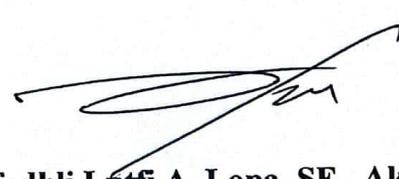
Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Indayani B, SE., M.Ak	Ketua Penguji	1)..... 
2. Zulfadhli Lutfi A. Lopa, SE., Ak., MM	Sekretaris	2)..... 
3. Nuraeni M, S.Pd., M.Ak	Anggota	3)..... 
4. Eni Novitasari, SE., M.Si	Anggota	4)..... 
5. Ahmad Mansur AM, SE., M.S.A	Anggota	5)..... 

Telah disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Indayani B, SE., M.Ak**  
NIP: 197910102021212010

  
**Zulfadhli Lutfi A. Lopa, SE., Ak., MM**  
NIDN: 004089101

Mengesahkan,  
**Dekan Fakultas Ekonomi**

  
**Dr. Dra. Enny Radjab, M. AB**  
NIP. 19670325 199403 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dahlia  
Nim : C02 19 315  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH TOTAL *QUALITY* MANAJEMEN DAN MANAJEMEN  
PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Pada PDAM Kabupaten Majene)**

Merupakan karya ilmiah yang saya buat sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Majene, 5 Januari 2024



## ABSTRAK

**DAHLIA, 2024**, Judul Skripsi **PENGARUH TOTAL *QUALITY* MANAJEMEN DAN MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus Pada PDAM Kabupaten Majene)**. (Dibimbing oleh, **Indayani B, SE., M.Ak** selaku pembimbing I dan **Zulfadhli Lutfi A. Lopa, SE., Ak., MM** selaku pembimbing II).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja perusahaan pada PDAM Kabupaten Majene. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Data penelitian didapatkan dari kuesioner yang diisi oleh pegawai PDAM Kabupaten Majene. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Total *quality* manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, yang dimana variabel total *quality* manajemen memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $2,478 > 1,693$ ) dengan nilai signifikan ( $0,019 < 0,05$ ), yang berarti H1 diterima. 2) Manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, yang dimana variabel manajemen pengetahuan memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $3,585 > 1,693$ ) dengan nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ), yang berarti H2 diterima. 3) Total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kinerja perusahaan, yang dimana F hitung lebih besar dari F tabel yaitu ( $15,770 > 3,295$ ) dengan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ), yang berarti H3 diterima.

**Kata Kunci** : total *quality* manajemen, manajemen pengetahuan, kinerja perusahaan

## **ABSTRACT**

**DAHLIA, 2024, Thesis Title THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND KNOWLEDGE MANAGEMENT ON COMPANY PERFORMANCE (Case Study of PDAM Majene Regency). (Supervised by, Indayani B, SE., M.Ak as supervisor I and Zulfadhli Lutfi A. Lopa, SE., Ak., MM as supervisor II).**

*The aim of this research is to examine the influence of total quality management and knowledge management on company performance at PDAM Majene Regency. This research uses a quantitative type of research. Research data was obtained from questionnaires filled out by PDAM Majene Regency employees. The sample used in this research was 35 respondents. Data analysis was carried out using multiple linear regression analysis.*

*Based on the research results, it shows that: 1) Total quality management has a positive and significant effect on company performance, where the total quality management variable has a calculated  $t$  that is greater than the  $t$  table, namely  $(2.478 > 1.693)$  with a significant value  $(0.019 < 0.05)$ , which means  $H_1$  is accepted. 2) Knowledge management has a positive and significant effect on company performance, where the knowledge management variable has a calculated  $t$  that is greater than the  $t$  table, namely  $(3.585 > 1.693)$  with a significant value  $(0.001 < 0.05)$ , which means  $H_2$  is accepted. 3) Total quality management and knowledge management influence simultaneously (together) on company performance, where the calculated  $F$  is greater than the  $F$  table, namely  $(15.770 > 3.295)$  with a significant value  $(0.000 < 0.05)$ , which means  $H_3$  is accepted.*

**Keywords:** *total quality management, knowledge management, company performance*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan merupakan organisasi atau badan hukum yang digunakan oleh seseorang atau kelompok untuk menghasilkan barang dan jasa. Adapun jenis-jenis perusahaan terdiri dari Perusahaan Perseorangan, Firma (FA), Persekutuan Komanditer (CV), Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Terbatas Terbuka (PT. Tbk), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Koperasi. Purwoko (2021) menyatakan bahwa perusahaan daerah merupakan perusahaan yang dibangun oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar atau seluruhnya milik pemerintah daerah. Perusahaan daerah termasuk dalam badan usaha milik daerah (BUMD). BUMD terdiri dari Bank Pembangunan Daerah (BPD), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Perusahaan Daerah Angkutan Kota (Bus Kota), dan sebagainya. PDAM merupakan singkatan dari Perusahaan Daerah Air Minum. PDAM adalah salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam pendistribusian air bersih bagi masyarakat umum.

Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi ini setiap perusahaan dituntut untuk bisa memiliki kinerja perusahaan yang baik dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Semua perusahaan selain ingin memperoleh keuntungan tentunya ingin juga mempunyai pelayanan baik untuk meningkatkan kinerja perusahaannya. Saat ini perkembangan teknologi serta kondisi persaingan yang semakin tinggi dan kompetitif tidak dapat dihindari. Situasi ini memicu perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi kinerja perusahaannya agar lebih baik.

Untuk dapat mencapai kinerja yang optimal, setiap perusahaan memerlukan suatu strategi yang lebih baik agar perusahaan dapat tetap mempertahankan eksistensinya di dunia usaha saat ini. Untuk dapat bertahan dan berhasil pada masa sekarang ini, perusahaan harus menciptakan nilai bagi konsumen dan mempunyai kemampuan bersaing (*competitive advantages*). Strategi bisnis yang dapat dilakukan adalah dengan memberi perhatian pada kepuasan konsumen, yang berarti memenuhi tuntutan konsumen yang makin berkembang, yaitu produk yang berkualitas tinggi (*quality*), harga murah (*cost*) dan juga pelayanan (*service*) yang memuaskan. Dalam situasi persaingan ekonomi yang demikian tajam saat ini, perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu cara yang dipakai untuk pencapaian dan peningkatan kualitas yaitu dengan menerapkan total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan dalam perusahaan. Hal ini didukung dengan adanya penelitian terdahulu dengan judul “Pengaruh Total *Quality Management* dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi” dengan hasil penelitian total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan telah terbukti bersama-sama memberikan pengaruh signifikan pada kinerja organisasi. Pengembangan kedua aspek yaitu total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan pada sebuah organisasi akan mempercepat peningkatan kinerja organisasi (Sinambela & Darmawan, 2021).

Kinerja perusahaan adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang

dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang dimiliki. Hardiani (2020) menyatakan bahwa kinerja perusahaan merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan yang dapat diukur dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Total *quality* manajemen merupakan suatu sistem manajemen yang memprioritaskan kualitas sebagai strategi bisnis yang terkait dengan kepuasan pelanggan, yang melibatkan seluruh anggota organisasi untuk dapat menciptakan nilai bagi konsumen dan meningkatkan nilai pemegang saham bagi organisasi perusahaan. Mulyadi (2022) menyatakan bahwa total *quality management* merupakan teori ilmu manajemen yang melibatkan semua orang di dalam organisasi untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan atas produk, jasa, proses dan lingkungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.

Manajemen pengetahuan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kualitas perusahaan dalam menghadapi era serba teknologi sekarang ini. Wulandari & Nurisani (2020) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan merupakan sebuah kegiatan untuk mengelola suatu pengetahuan atau kemampuan seseorang maupun kelompok atau organisasi. Pengembangan SDM ini sangat bergantung dari pengetahuan (*knowledge*) yang dipelajarinya, dan mempunyai pengaruh secara langsung terhadap perusahaan itu sendiri. *Knowledge management* dapat mempercepat pembelajaran bersama untuk mengembangkan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan kemampuan daya saing dan merespon perubahan pasar secara proaktif. Pemahaman terhadap *knowledge*

*management* sangat diperlukan untuk mengetahui pengaruhnya dalam pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan.

Perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Majene merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang bergerak di bidang jasa, yaitu perusahaan penyedia air untuk masyarakat Kabupaten Majene. Fenomena yang terjadi pada PDAM Kabupaten Majene saat ini ialah pelayanan air yang kurang baik itu ditandai dengan banyaknya keluhan pelanggan yang dimana biasanya pengaliran air dilakukan dua kali seminggu jadi satu kali dalam seminggu itupun pengalirannya kurang lancar. Akibat banjir yang menghantam Kecamatan Tinambung Kabupaten Polewali Mandar pada jum'at, 18 November 2022, berdampak juga kepada mesin Instalasi Pengolahan Air (IPA) PDAM Kabupaten Majene di Desa Galung Lombok Kecamatan Tinambung mengalami rusak parah. Kondisi ini mengakibatkan ribuan pelanggan PDAM di Kecamatan Banggae Timur tidak teraliri air dari PDAM Tirta Mandar (Radar Sulbar). Hal ini membuat kinerja perusahaan pada PDAM pada saat ini kurang baik apalagi menyangkut pelayanannya. Seharusnya PDAM sangat perlu menerapkan total *quality management* dan manajemen pengetahuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan apalagi di era globalisasi ini.

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Total *Quality* Manajemen dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PDAM Kabupaten Majene)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis merumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah total *quality* manajemen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene?
2. Apakah manajemen pengetahuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene?
3. Apakah total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh total *quality* manajemen secara parsial terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui pengaruh manajemen pengetahuan secara parsial terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.
3. Untuk mengetahui pengaruh total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian kali ini ada beberapa manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan mengembangkan keilmuan pada bidang ilmu akuntansi dan secara khusus pada bidang kajian akuntansi manajemen dan memberikan manfaat serta dijadikan sebagai informasi bagi penelitian lebih lanjut terkait dengan total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja perusahaan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### 1. Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan baru terkait dengan hal-hal yang mempengaruhi kinerja perusahaan yang ada di PDAM Kabupaten Majene.

##### 2. Instansi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi PDAM Kabupaten Majene sebagai dasar pengembangan dan pengukuran kinerja perusahaan.

##### 3. Bagi Universitas

Hasil penelitian kali ini diharapkan mampu digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan sebaik-baiknya.

##### 4. Kegunaan Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti selanjutnya untuk dijadikan sebagai referensi atau mengembangkan hasil penelitian ini dengan jalan menambah variabel lain yang dinilai relevan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Teoritik

##### 2.1.1 Total *Quality* Manajemen (TQM)

###### a. Pengertian Total *Quality* Manajemen (TQM)

Nasution (2015) menyatakan bahwa total *quality* manajemen merupakan perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, kepuasan pelanggan. Juharni (2017) menyatakan bahwa total *quality management* atau manajemen mutu terpadu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Ahmad (2020) menyatakan bahwa total *quality management* (TQM) merupakan suatu cara yang digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara terus menerus (*Continously Performance Improvement*) disetiap level operasi maupun proses dalam setiap area fungsional dari organisasi dimana semuanya bersumber dari modal yang tersedia dan sumber daya manusia.

Dewi & Purnawati (2021) menyatakan bahwa total *quality management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Mulyadi (2022) menyatakan bahwa total *quality management* (TQM) merupakan teori ilmu manajemen yang melibatkan semua orang di dalam organisasi untuk melakukan

program perbaikan mutu secara berkesinambungan atas produk, jasa, proses dan lingkungan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan. Berdasarkan beberapa pengertian total *quality* manajemen (TQM) di atas, maka disimpulkan bahwa total *quality* manajemen merupakan suatu cara untuk meningkatkan mutu, kinerja perusahaan dan melakukan perbaikan terus menerus dengan melibatkan semua orang di dalamnya.

#### **b. Indikator Total *Quality* Manajemen**

Nasution (2015) merincikan sepuluh indikator total *quality* manajemen yaitu sebagai berikut:

1. Fokus Pada Pelanggan

Fokus pada pelanggan berarti setiap produk yang dihasilkan perusahaan bertujuan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

2. Obsesi terhadap Kualitas

Organisasi harus terobsesi untuk memenuhi kualitas sesuai standar yang telah ditetapkan.

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan total *quality management* terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

#### 4. Komitmen Jangka Panjang

Total *quality* manajemen merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan total *quality* manajemen dapat berjalan dengan sukses.

#### 5. Kerja sama tim

Kerja sama tim adalah kemampuan untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi.

#### 6. Perbaikan secara berkesinambungan

Setiap produk dan jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.

#### 7. Pendidikan dan Pelatihan

Saat ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Jadi, perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan total *quality* manajemen,

pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

#### 8. Kebebasan yang terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting pada total *quality* manajemen. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Dalam hal ini, karyawanlah yang melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

#### 9. Kesatuan tujuan

Total *quality* manajemen akan dapat diterapkan dengan baik, perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

## 10. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan total *quality* manajemen. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan, melainkan juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama, yaitu untuk meningkatkan perencanaan dan pengambilan keputusan, serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

### C. Manfaat Total *Quality* Manajemen

Manfaat total *quality* manajemen (TQM) adalah memperbaiki kinerja karyawan dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Nasution (2015) menyebutkan beberapa manfaat yang diperoleh dari penerapan total *quality* manajemen diantaranya adalah:

1. Perbaikan kepuasan pelanggan
2. Penghapusan kesalahan-kesalahan dan pemborosan
3. Peningkatan dorongan semangat kerja dan tanggung jawab pegawai
4. Peningkatan profitabilitas dan daya saing

### 2.1.2 Manajemen Pengetahuan

#### a. Pengertian Manajemen Pengetahuan

Anggapraja (2016) menyatakan bahwa *knowledge management* adalah usaha untuk meningkatkan pengetahuan yang berguna dalam organisasi di antaranya membiasakan budaya komunikasi antara individu, memberikan kesempatan untuk

belajar, dan mendorong saling berbagi *knowledge*. Usaha ini akan menciptakan dan mempertahankan peningkatan nilai dari inti kompetensi bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada. Budihardjo (2017) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan adalah suatu disiplin ilmu yang sangat penting dan berfokus untuk mentransfer pengetahuan, keterampilan, dan perilaku kerja yang efektif dalam perusahaan atau organisasi. Hendrawan (2019) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan merupakan serangkaian pendekatan strategis dan sistematis untuk mengelola pengetahuan mulai dari menciptakan, pengorganisasian atau pemetaan pemanfaatan, transfer, diseminasi, preservasi hingga evaluasi organisasi yang mengukur kinerja organisasi.

Setiyowati (2021) menyatakan bahwa *knowledge management* merupakan sebuah proses yang mengkoordinasikan penggunaan informasi, pengetahuan dan pengalaman. Rahmansyah dkk (2021) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan adalah suatu cara untuk menganalisis, mengorganisasikan dan saling memberitahukan pengalaman sehingga yang satu dapat memetik manfaat dari pengalaman dan pemahaman lain. Berdasarkan pengertian manajemen pengetahuan di atas, maka disimpulkan bahwa manajemen pengetahuan merupakan usaha untuk meningkatkan pengetahuan yang bermanfaat bagi perusahaan dengan melakukan pengelolaan pengetahuan, menciptakan dan berbagi pengalaman.

#### **b. Indikator Manajemen Pengetahuan**

Terdapat indikator manajemen pengetahuan menurut Budihardjo (2017) yaitu sebagai berikut :

### 1. Teknologi.

Teknologi merupakan peranan penting dalam manajemen pengetahuan sebagai pemungkin proses bisnis yang bertujuan untuk menciptakan, menyimpan, memelihara dan mendiseminasikan pengetahuan. Teknologi memungkinkan karyawan merekam dalam bentuk teks, tulisan, gambar dan sebagainya. Agar proses aksesibilitas dan transfer mudah dilakukan antar karyawan, organisasi perlu memfasilitasi dengan memanfaatkan teknologi misalnya video *conference*, jaringan internet dan intranet, telepon, dan faksimili. Banyak organisasi mempunyai ruang perpustakaan sehingga anggotanya mudah mengakses pengetahuan-pengetahuan terbaru melalui buku-buku, jurnal-jurnal, dan media cetak .

### 2. Prosedur Pekerjaan

Prosedur pekerjaan dalam manajemen pengetahuan memerlukan lebih dari sekedar menyerap informasi secara sederhana agar mampu melaksanakan, namun mereka memerlukan keterampilan. Organisasi memfasilitasi juga dengan aturan dan prosedur yang memudahkan setiap karyawan agar dapat mengakses pihak-pihak dan anggota organisasi lain yang mempunyai pengetahuan. Misalnya adalah manajemen dokumen yang semakin dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan dengan prosedur yang lebih rumit dan jumlah pekerjaan tulis menulis yang semakin meningkat.

### 3. Pengetahuan pribadi

Pegetahuan pribadi merupakan pengalaman individu dan faktor-faktor tak berwujud, seperti kepercayaan pribadi, perspektif, dan sistem nilai.

### **C. Penerapan Manajemen Pengetahuan**

Penerapan manajemen pengetahuan dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan dengan memaksimalkan penggunaan pengetahuan yang dimiliki oleh perusahaan. Penerapan manajemen pengetahuan, perusahaan dapat menciptakan, mengumpulkan, dan membagikan pengetahuan, menggunakan pengetahuan untuk meningkatkan proses bisnis, dan meningkatkan aset pengetahuan perusahaan.

Berikut adalah beberapa penerapan manajemen pengetahuan dalam sebuah perusahaan:

1. Menciptakan, mengumpulkan dan membagikan pengetahuan

Perusahaan dapat menciptakan, mengumpulkan, dan membagikan pengetahuan melalui berbagai cara seperti pelatihan, seminar, dan diskusi antar karyawan. Hal ini dapat membantu meningkatkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dan memaksimalkan penggunaan pengetahuan tersebut dalam proses bisnis perusahaan.

2. Menggunakan pengetahuan untuk meningkatkan proses bisnis

Sumber pengetahuan yang terstruktur dengan baik, perusahaan dapat menggunakan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan proses bisnis perusahaan. Hal ini dapat membantu perusahaan menghemat waktu dan biaya dalam menjalankan proses bisnis.

3. Peningkatan aset pengetahuan

Sumber pengetahuan yang terstruktur dengan baik dapat memberikan kemudahan kepada setiap karyawan untuk memanfaatkannya, sehingga

proses pemanfaatan pengetahuan di perusahaan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

### **2.1.3 Kinerja Perusahaan**

#### **a. Pengertian Kinerja Perusahaan**

Muzaki (2019) menyatakan bahwa kinerja perusahaan merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang telah dicapai oleh sekelompok orang atau organisasi yang berjalan dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing yang memiliki tujuan untuk mencapai cita-cita perusahaan. Hardiani (2020) menyatakan bahwa kinerja perusahaan merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan yang dapat diukur dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Oktaviani (2016) menyatakan bahwa kinerja perusahaan adalah ukuran keberhasilan suatu perusahaan yang dapat diukur dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Dewi & Purnawati (2021) menyatakan bahwa kinerja perusahaan merupakan suatu keadaan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dengan mengacu pada standar penilaian kinerja perusahaannya. Saputra dkk (2022) menyatakan bahwa kinerja perusahaan merupakan hasil kerja yang dicapai organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Berdasarkan pengertian kinerja perusahaan di atas, maka disimpulkan bahwa kinerja perusahaan merupakan gambaran keadaan atau kondisi perusahaan berupa hasil kerja untuk mencapai cita-cita perusahaan, yang dapat diukur dalam waktu tertentu.

### **b. Indikator Kinerja Perusahaan**

Terdapat indikator kinerja perusahaan menurut Sinambela & Darmawan (2021) yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja Keuangan
2. Kinerja Operasional
3. Kinerja Berbasis Pasar

### **c. Tujuan Pengukuran Kinerja Perusahaan**

Menurut Saputra dkk (2022) tujuan dari pengukuran kinerja adalah untuk menghasilkan data, yang kemudian apabila data tersebut dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat bagi pengguna data tersebut.

### **d. Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan**

Menurut Saputra dkk (2022) suatu pengukuran kinerja akan menghasilkan data dan data yang telah dianalisis akan memberikan informasi yang berguna bagi peningkatan pengetahuan para manajer dalam mengambil keputusan atau tindakan manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi.

## **2.2 Hasil Penelitian Terdahulu/Tinjauan Empirik**

Di bawah ini beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilaksanakan oleh beberapa peneliti juga berkaitan dengan variabel-variabel pada penelitian ini yang berhubungan dengan variabel total *quality* manajemen, manajemen pengetahuan, dan kinerja perusahaan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu/Tinjauan Empirik

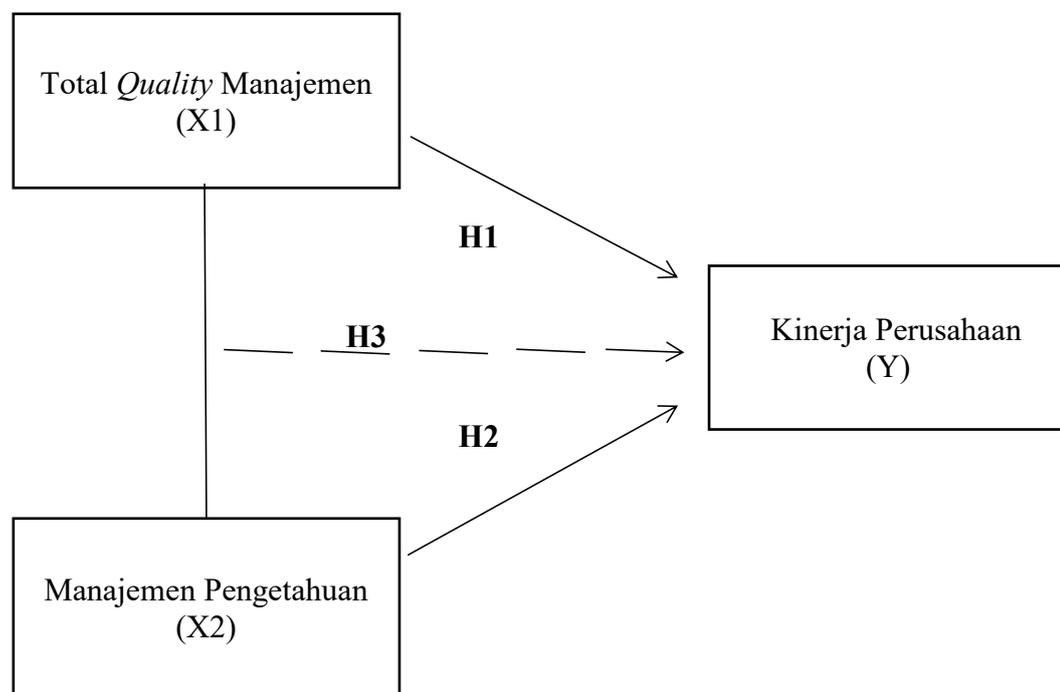
No	Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sinambela & Darmawan (2021)	Pengaruh Total <i>Quality Management</i> dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi	Total <i>quality</i> manajemen dan manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja organisasi.	Sama-sama menggunakan total <i>quality</i> manajemen sebagai X1 dan manajemen pengetahuan sebagai X2.	Penelitian terdahulu di lakukan pada perusahaan sidoarjo sedangkan penelitian saat ini dilakukan di PDAM Kabupaten Majene.
2	Aldi Mulyadi (2022)	Pengaruh Total <i>Quality Management</i> (Tqm) Dan <i>Just In Time</i> terhadap Kinerja Perusahaan (Sensus pada distro di Kota Tasikmalaya)	Secara simultan dan parsial total <i>quality management</i> dan <i>just in time</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan pada Distro di Kota Tasikmalaya.	Sama-sama menggunakan total <i>quality</i> manajemen sebagai variabel X1 dan kinerja perusahaan sebagai Y.	Penelitian terdahulu di lakukan pada distro di Kota Tasikmalaya sedangkan penelitian saat ini dilakukan di PDAM Kabupaten Majene.
3	Antari & Setiawan (2022)	Pengaruh Total <i>Quality Management</i> terhadap Kinerja Perusahaan Pt. Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000	TQM secara positif berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT. Pos Indonesia	Sama-sama menggunakan total <i>quality</i> manajemen sebagai variabel X1 dan kinerja perusahaan sebagai Y.	Penelitian terdahulu menggunakan dua variabel sedangkan penelitian saat ini menggunakan tiga variabel.

			(Persero) Denpasar 80000.		
4	Wibowo & Maryati (2020)	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan Pada Kantor Pln Up3 Tanjung pinang	<i>Knowledge managem- ent</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.	Sama-sama menggunak- an kinerja perusahaan sebagai variabel Y.	Penelitian terdahulu mengguna- kan satu variabel X sedangkan pada penelitian sekarang mengguna- kan dua variabel X.
5	Kurniawan & Martadisastra (2022)	Pengaruh Manajemen Kualitas Total dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi pada Perusahaan Property	Manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pada perusahaan Property di Jakarta.	Sama-sama menggunak- an manajemen pengetahuan sebagai variabel X2.	Penelitian terdahulu di lakukan pada perusahaan property sedangkan penelitian saat ini dilakukan di PDAM Kabupaten Majene.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah kerangka mengenai hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti yang mengarahkan calon peneliti untuk meneliti variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Total *Quality* Manajemen terhadap Kinerja Perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.
2. Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.
3. Pengaruh Total *Quality* Manajemen dan Manajemen Pengetahuan secara simultan terhadap Kinerja Perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.



**Gambar 2.1 Kerangka konseptual**

**Keterangan:**

**H1, H2** : Pengaruh secara Parsial ( —————> )

**H3** : Pengaruh secara Simultan ( - - - - -> )

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan masih didasarkan pada teori (Sugiyono, 2018).

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H1 : Total *quality* manajemen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.
2. H2 : Manajemen pengetahuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.
3. H3 : Total *quality* manajemen dan manajemen pengetahuan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan di PDAM Kabupaten Majene.

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, hal ini dibuktikan oleh hasil olah data SPSS dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Total *Quality* Manajemen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada PDAM Kabupaten Majene, yang dimana variabel total *quality* manajemen memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $2,478 > 1,693$ ) dengan nilai signifikan ( $0,019 < 0,05$ ), yang berarti H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik total *quality* manajemen maka semakin meningkat pula kinerja perusahaan.
2. Manajemen Pengetahuan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada PDAM Kabupaten Majene, yang dimana variabel manajemen pengetahuan memiliki t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $3,585 > 1,693$ ) dengan nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ), yang berarti H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik manajemen pengetahuan maka semakin meningkat pula kinerja perusahaan.
3. Total *Quality* Manajemen dan Manajemen Pengetahuan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perusahaan pada PDAM Kabupaten Majene, yang dimana F hitung lebih besar dari F tabel yaitu ( $15,770 > 3,295$ ) dengan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ), yang berarti H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa total *quality* manajemen dan

manajemen pengetahuan secara bersama-sama mempengaruhi kinerja perusahaan.

## **1.2 Keterbatasan Penelitian**

Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan yang telah diteliti pada penelitian ini, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat 50,4% variabel dan indikator lain yang mampu mempengaruhi kinerja perusahaan pada PDAM Kabupaten Majene.
2. Penelitian ini hanya fokus pada total *quality* manajemen, manajemen pengetahuan dan kinerja perusahaan pada PDAM Kabupaten Majene.

## **1.3 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran yang nantinya bisa dipertimbangkan oleh pihak yang terkait yaitu penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan dikembangkan dengan menambah variabel lain yang bisa mempengaruhi kinerja perusahaan pada PDAM Kabupaten Majene.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. T. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Nas Media Pustaka.
- Anggapraja, I. T. (2016). Pengaruh Penerapan *Knowledge Management* dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (*Studi Explanatory Survey* pada Karyawan Unit *Human Capital Management* PT Telkom Tbk.). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1), 140-146.
- Antari, L. P. R., & Setiawan, P. Y. (2022). Pengaruh total *quality management* terhadap kinerja perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Denpasar 80000. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(9), 4058-4072.
- Budihardjo, A. (2017). *Knowledge management: Efektif berinovasi meraih sukses*. Prasetiya Mulya Publishing.
- Cummings, Thomas G. 2015. *Organization Development & Change*, Edisi 10, *Cengage Learning, USA*.
- Dewi, N. P. T. D., & Purnawati, N. K. (2021). Peran Maintenance dalam Memoderasi Pengaruh TQM terhadap Kinerja Perusahaan Bounty Cruises di Pelabuhan Benoa (*Doctoral dissertation, Udayana University*).
- Ghozali, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- <https://radarsulbar.fajar.co.id/2022/11/25/instalasi-pengolahan-air-galung-lombok-rusak-ribuan-pelanggan-pdam-majene-tidak-teraliri-air> diakses pada 7 Agustus 2023
- <https://pdammajene.co.id/> diakses pada 05 Oktober 2023
- Hendrawan, M. R. (2019). *Manajemen Pengetahuan: Konsep dan Praktik Berpengetahuan pada Organisasi Pembelajaran*. Universitas Brawijaya Press
- Hardiani, F. O. (2020). Pengaruh Total *Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Keunggulan Bersaing.
- Juharni, M.S., 2017. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) (Vol. 1)*. Sah Media.
- Kurniawan, A., & Martadisastra, D. S. (2022). Pengaruh manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi pada perusahaan property. *KINERJA*, 19(2), 277-285.

- Locke, EA 1968. Menuju Teori Motivasi Tugas dan Intensif: Pengaturan Organisasi dalam Organisasi. *Academy Of Management Journal*, 824-845
- Mulyadi, A. (2022). Pengaruh Total *Quality Management* (Tqm) Dan Just In Time Terhadap Kinerja Perusahaan (Sensus pada Distro di Kota Tasikmalaya) (*Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi*).
- Muzaki, M. (2019). Pengaruh Praktik Total *Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Konveksi Adiwerna Tegal.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (3rd ed.)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purwoko, B. P. (2021). *Seri Ikhtisar Hukum Ekonomi Dan Bisnis Buku I: Pengantar Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis (Vol. 1)*. CV Amal Saleh.
- Putri Oktaviani (2016). Pengaruh Total *Quality Management* (Tqm) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada Kantor Pdam Kota Tarakan). *Universitas Borneo Tarakan*
- Rahmansyah, A. K., Khusniyah, A., & Amrozi, Y. (2021). Analisis Manajemen Pengetahuan Terhadap Performa Organisasi. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 2(2), 59-64.
- Setiyowati, H. (2021). Penerapan Manajemen Pengetahuan Pada PT. Citra Abadi Sejati. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 189-199.
- Saputra, M. F. A., Suriani, S., & Saleh, M. Y. (2022). *Manajemen Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi*.
- Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh Total *Quality Management* dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi. Cemerlang: *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 1 (4), 1–12.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Wulandari, E. R., & Nurisani, R. (2020). Model *Knowledge Management* di Perpustakaan Universitas Padjadjaran. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 6(1), 23-36.
- Wibowo, W. H., & Maryati. (2020). Pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan dan kinerja perusahaan pada kantor pln up3 tanjungpinang. *Jurnal manajerial dan bisnis tanjungpinang*, VOL.3, NO.1, 2020: 92-101.