



PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KINERJA KEBERLANJUTAN PELAYANAN DENGAN MEDIASI INOVASI LAYANAN

Daksa Abimatha¹, Akmal Aziz Muhammad², Dedie S Martadisastra³

Program Studi Manajemen¹, Program Studi Manajemen², Program Studi Manajemen³

daksaDW@gmail.com¹, akmalazism4@gmail.com², dediesmart@trisakti.ac.id³

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM) on sustainability performance by examining the mediating role of service innovation. With This research was conducted through hypothesis testing and data collection using non-probability sampling. This research was conducted quantitatively by distributing questionnaires, resulting in 218 employees. The five dimensions of TQM—leadership, people, process, strategy and policy, and partnership and resources—were identified as the main factors in supporting the sustainability performance of the organization. The data processing techniques used include validity tests, reliability tests, and descriptive statistics using SPSS 25 software. The research results show that TQM has a significant impact on sustainability performance and service innovation. However, service innovation does not show a significant direct effect on sustainability performance, nor does it mediate the relationship between TQM and sustainability performance. These findings indicate that although TQM practices can enhance service quality and innovation, the direct path to sustainability performance may involve factors beyond innovation.

Keywords: Total Quality Management, Service Innovation, Sustainability Performance, and Organization

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja keberlanjutan dengan memeriksa peran mediasi inovasi layanan. Dengan Penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis dan pengumpulan data secara *non probability sampling*. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan membagikan kuisioner yang menghasilkan sebanyak 218 karyawan. Lima dimensi TQM—kepemimpinan, orang, proses, strategi dan kebijakan, serta kemitraan dan sumber daya—diidentifikasi sebagai faktor utama dalam mendukung kinerja keberlanjutan organisasi. Teknik pengolahan data yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif menggunakan software SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keberlanjutan dan



inovasi layanan. Namun, inovasi layanan tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja keberlanjutan, juga tidak memediasi hubungan antara TQM dan kinerja keberlanjutan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun praktik TQM dapat meningkatkan kualitas layanan dan inovasi, jalur langsung menuju kinerja keberlanjutan mungkin melibatkan faktor lain di luar inovasi.

Kata Kunci: *Manajemen Mutu Total, Inovasi Layanan, Kinerja Keberlanjutan, dan Organisasi*

1. PENDAHULUAN

Selama beberapa dasa warsa terakhir, organisasi di sektor publik telah menghadapi tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya (Burke and Martin, 2016). Isu-isu mirip tekanan anggaran, meningkatnya permintaan buat akuntabilitas keuangan serta kurangnya sumber daya, dikombinasikan menggunakan harapan publik yang bergerak maju dan berubah buat layanan yang disediakan oleh sektor publik (Mättö, 2019), membutuhkan solusi baru berkualitas tinggi yang berbeda serta inovatif (Mättö, 2019).

Manajemen Pelayanan Publik muncul untuk merespon berbagai keluhan terhadap sektor publik yang dinilai terlalu mendominasi kehidupan masyarakat. Tak hanya itu, manajemen layanan publik juga menjawab atas kinerja publik yang cenderung inefisien, banyak melakukan penyimpangan, kinerjanya semakin menurun, serta tidak memperhatikan kepentingan para pengguna maupun para pegawai penyelenggara layanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan, penulis akan melakukan riset "TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KINERJA KEBERLANJUTAN PELAYANAN DENGAN MEDIASI INOVASI LAYANAN". Peneliti menyusun rumusan-rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Total Quality Management mempengaruhi Terhadap Sustainability Performance?
2. Bagaimana Total Quality Management mempengaruhi Terhadap Service Innovation?
3. Apakah Service Innovation mempengaruhi Terhadap Sustainability Performance?
4. Apakah Service Innovation memediasi hubungan antara Total Quality Management dan Sustainability Performance?

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian yaitu :



1. Untuk mengidentifikasi pengaruh Total Quality Management terhadap Sustainability Performance.
2. Untuk menganalisis adakah pengaruh Total Quality Management terhadap Service Innovation.
3. Untuk menganalisis adakah pengaruh Service Innovation terhadap Sustainability Performance.
4. Untuk mengidentifikasi peran mediasi Service Innovation dalam hubungan Total Quality Management dan Sustainability Performance.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Total Quality Management (TQM)

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau umumnya lebih dikenal dengan *Total Quality Management (TQM)* adalah sebuah proses yang berkelanjutan untuk mencapai taraf kualitas yang lebih baik dalam memenuhi segala kebutuhan dari para pelanggan perihal produk dan jasa pelayanan yg selama ini telah dimiliki (*Continuously Performance Improvement*) *TQM* menjadi taktik manajemen bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta kinerja organisasi dengan cara menyediakan produk serta layanan berkualitas tinggi melalui partisipasi dan kerja sama seluruh pemangku kepentingan, kerja tim, kualitas berbasis pelanggan serta terus menaikkan kinerja input dan proses dengan menerapkan teknik manajemen kualitas serta alat (Ain, 2012; Isaksson, 2006; Kuei & Lu, 2013).

Berdasarkan (Androwis et al., 2018), praktek *TQM* mewakili cara terbaik buat mempertinggi kinerja organisasi melalui dimensi keunggulan kompetitif, seperti inovasi, pengiriman dan *leadtime* ditribusi ke pasar, biaya serta harga. dengan demikian, peningkatan keunggulan kompetitif tersebut dapat merujuk pada kinerja keberlanjutan yang optimal

2.2 Kinerja Keberlanjutan

Kinerja keberlanjutan, di definisikan menjadi pemeliharaan sistem jangka panjang sesuai menggunakan pertimbangan ekonomi, lingkungan dan sosial (tanggung jawab sosial perusahaan [*corporate social responsibilities*])(Abbas, 2020; Adams et al., 2014; Bhakar et al., 2020). Landasan teoritis, seperti pandangan berbasis asal daya (*resource-based view*), dapat digunakan untuk menjelaskan kinerja keberlanjutan (Kearney and Berman, 2018).

Resource-based view menegaskan bahwa keunggulan kompetitif organisasi berasal dari sumber daya dan kemampuan internal yang dimilikinya. beliau beropini bahwa keunggulan kompetitif dapat dicapai asalkan asal daya perusahaan berharga, langka, tidak bisa ditiru dan tidak bisa diganti (Fainshmidt et al., 2016). *RBV* sudah menjadi lazim sebagai pandangan teoritis tentang keberlanjutan (Johnsen et al., 2017).

2.3 Service Innovation

Inovasi ialah sebuah proses kreatif yang membutuhkan sebuah penemuan baru serta dikembangkan menjadi sebuah produk atau jasa yang bernilai ekonomis dari suatu barang atau jasa tersebut (Schumpeter, 1934). taktik penemuan adalah salah satu kebijakan yang dipergunakan perusahaan untuk menghadapi persaingan bisnis. strategi penemuan lebih mengarahkan perusahaan buat lebih mengutamakan peningkatan inovasi produk serta proses daripada mengalahkan dengan menghancurkan pesaingnya. Organisasi wajib mensintesis peningkatan layanan yang terdapat dengan inovasi untuk menggunakan kapasitas *ambidextrous* (Gieske et al., 2016) oleh karena itu langkah selanjutnya adalah menaikkan kapasitas penemuan organisasi.

Penemuan layanan pula meliputi empat dimensi: konsep layanan baru (contohnya jenis layanan publik baru, seperti layanan *smart government* serta transportasi cerdas yang meningkatkan kepuasan penduduk); antarmuka klien baru (contohnya lebih banyak pilihan layanan mandiri untuk pelanggan/penduduk yang mengunjungi berbagai departemen pemerintah, termasuk, contohnya, air dan listrik, kotamadya, otoritas jalan dan transportasi, dan otoritas kesehatan); sistem pemberian layanan baru dan pilihan teknologi baru (misalnya layanan transportasi umum serta kartu metro terkait yang memfasilitasi transaksi) (Hertog, 2000).

Kerangka Konseptual

Penelitian ini menjelaskan hubungan antara Total Quality Management (TQM), inovasi layanan, dan kinerja keberlanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan berbasis hipotesis untuk menganalisis pengaruh langsung dan mediasi antar variabel.

1. Variabel Independen:

• Total Quality Management (TQM):

TQM mencakup lima dimensi utama:

- Kepemimpinan
- Orang
- Proses
- Strategi dan Kebijakan
- Kemitraan dan Sumber Daya

2. Variabel Mediasi:

• Inovasi Layanan:

Inovasi layanan dibagi menjadi dua dimensi utama:

- Inovasi Produk dan Proses
- Inovasi Organisasi

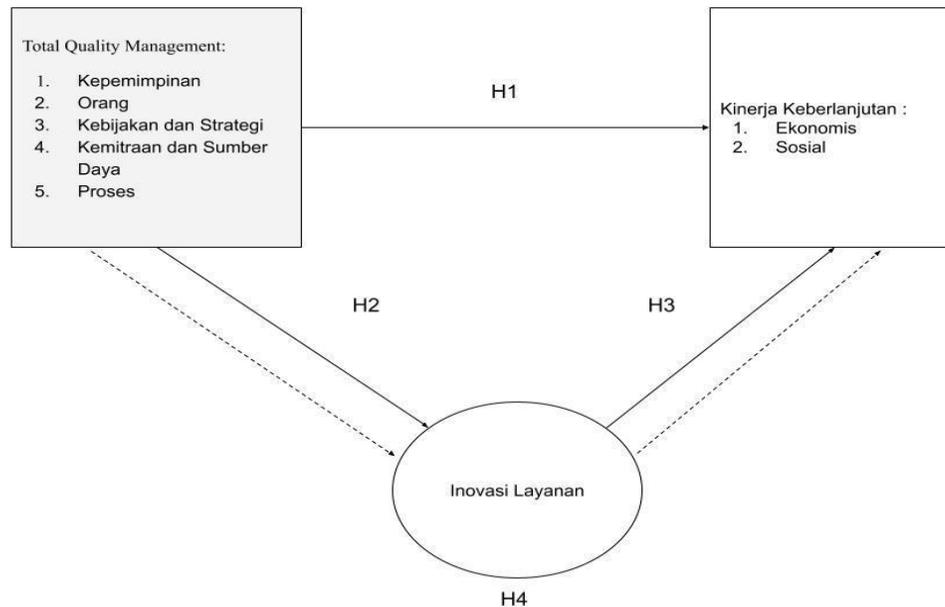
3. Variabel Dependen:

• Kinerja Keberlanjutan:

Kinerja keberlanjutan mencakup tiga aspek:

- **Ekonomi**
- **Sosial**
- **Lingkungan**

Dengan demikian kerangka konseptual yang dirumuskan adalah:



Hipotesis

Mengenai dimensi sosial keberlanjutan, banyak studi empiris sudah meneliti korelasi antara praktik TQM serta berbagai aspek manfaat pemangku kepentingan, termasuk kinerja yang berkaitan dengan pelanggan, karyawan, dan masyarakat (contohnya dukungan serta layanan pelanggan, kepuasan pelanggan, hubungan karyawan, kesehatan dan keselamatan, dll) (Lo & Chai, 2012; Pimentel & Major, 2016) (Mohanty and Lakhe, 2011; Talapatra et al 2018). Berdasarkan (Androwis et al., 2018), praktek TQM mewakili cara terbaik untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui dimensi keunggulan kompetitif, seperti inovasi, pengiriman dan waktu ke pasar, biaya dan harga. Dengan demikian, peningkatan keunggulan kompetitif tersebut dapat mengarah pada kinerja keberlanjutan yang ideal.



(Tasleem et al., 2019), pada sisi lain, menegaskan bahwa TQM membutuhkan budaya kerja baru untuk diciptakan sehingga orang dapat belajar serta mengembangkan pengetahuan serta menyampaikan sumbangan terhadap kinerja keberlanjutan. Mengenai elemen TQM, model Abu Dhabi Award for Excellence in Government Performance (ADAEP) diterapkan dalam studi saat ini untuk mengidentifikasi efek TQM pada kinerja keberlanjutan. Alasan utama untuk menggunakan model ini adalah bahwa model ADAEP identik dengan model keunggulan European Foundation for Quality Management (EFQM) karena kedua model tersebut menggambarkan kepemimpinan, orang, kebijakan dan strategi, kemitraan dan sumber daya, serta proses sebagai faktor yang memungkinkan utama TQM dalam kaitannya dengan kinerja organisasi (Shafiq et al., 2019). Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesa dapat diuraikan sebagai berikut:

H1 : Total Quality Management mempengaruhi Terhadap Sustainability Performance.

Organisasi harus mensintesis peningkatan layanan yang terdapat menggunakan penemuan buat memakai kapasitas ambidextrous (Gieske et al., 2016) karena ini selanjutnya meningkatkan kapasitas penemuan organisasi. Banyak teknik manajemen kualitas pasti terkait menggunakan peningkatan layanan yang ada (Mättö, 2019). penemuan proses layanan bisa didefinisikan menjadi pendukung inti administrasi; memperluas dan mendukung antarmuka pelanggan proses; mendukung proses fungsional serta mendukung proses dan operasi antar organisasi (Manohar et al., 2020)(Rose, 2016).

Beberapa studi empiris sudah menelaah hubungan antara TQM serta inovasi layanan, mengungkapkan bahwa praktik kualitas bisa menaikkan inovasi layanan (Khan & Naeem, 2018).

Menurut teori RBV (Resouce Based View), dengan menerapkan praktik TQM, perusahaan bisa mengembangkan sumber daya yang berbeda (TQM asset perusahaan yang tertanam dalam budaya organisasi perusahaan, TQM sebagai kemampuan desain produk serta TQM sebagai kemampuan perbaikan proses), yang diperlukan untuk mengembangkan layanan inovatif untuk mengatasi masalah yang mungkin dihadapi perusahaan (Silva et al., 2014).

Persamaan umum juga dapat dikenali dengan menyelidiki tujuan yang mendasari penemuan serta manajemen mutu (Gambi et al.,2020) (Georgiev & Ohtaki, 2020). Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesa dapat diuraikan sebagai berikut:

H2 : Total Quality Management mempengaruhi Terhadap Service Innovation.

Aneka macam penelitian telah mempelajari persoalan yang berkaitan menggunakan layanan itu sendiri, serta proses pengembangan layanan baru, seperti partisipasi pelanggan dan pentingnya pembangkitan inspirasi, penyaringan, pengembangan, serta inisiasi (Chen et al., 2011). Secara keseluruhan, perusahaan jasa pada masa ini, mirip organisasi sektor publik, diharuskan untuk menerapkan strategi dan praktik inovasi layanan yang relevan untuk menyebarkan model bisnis skalar, memantau kinerja staf, mengelola pengalaman pelanggan,



menyediakan penemuan proses manajerial (Wang & Tsai, 2017) serta di akhirnya menaikkan kinerja keberlanjutan (Toivonen, 2016).

Inovasi dianggap memainkan peran penting dalam menghasilkan nilai dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Baregheh et al., 2009). Dengan demikian berpendapat bahwa inovasi layanan perusahaan, bersama dengan kemampuan CSR-nya, dapat meningkatkan kinerja keberlanjutannya. Selain itu, hubungan antara pemangku kepentingan lainnya dapat diubah untuk secara positif mempengaruhi nilai pelanggan dan hubungan karyawan (Lyons et al., 2007) (misalnya kepuasan pelanggan, fokus pelanggan, kinerja karyawan, dan mekanisme inventif), sehingga meningkatkan kinerja keberlanjutan sosial.

H3 : Total Quality Management mempengaruhi Terhadap Service Innovation.

Dalam studi ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi TQM pada organisasi sektor publik memainkan peran krusial dalam penemuan layanan, dan selanjutnya kinerja keberlanjutan, melalui promosi konsep layanan baru, sistem pengiriman layanan baru, antarmuka klien baru, serta solusi teknologi baru, yang disebut menjadi jenis inovasi layanan terkemuka pada sektor publik (Hertog, 2000).

Praktik dan aplikasi TQM membantu organisasi sektor publik untuk memahami kebutuhan pemangku kepentingan mereka (seperti penduduk dan lembaga pemerintah dan non- pemerintah), mengembangkan hubungan pasar/jaringan baru dan tolak ukur solusi pelanggan dan bisnis terhadap masalah yang terkait dengan pelanggan atau pemangku kepentingan (Akgün et al., 2014). Kegiatan ini mendukung upaya sektor publik untuk mengubah praktik organisasi mereka, menggantikan strategi yang ada dengan strategi inovatif dan mencapai bentuk keberlanjutan yang lebih baik dalam organisasi sektor publik, sehingga mencapai peningkatan kinerja keberlanjutan.

H4 : Service Innovation memediasi hubungan antara Total Quality Management dan Sustainability Performance.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas adalah Teknik untuk menentukan apakah suatu kuesioner sah atau tidak adalah pengujian validitas. Jika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan apa pun yang akan diukur oleh kuesioner, maka kuesioner tersebut dianggap sah (Ghozali, 2018). Tujuan pengujian validitas untuk mengevaluasi validitas setiap item pertanyaan kuesioner. Jika data yang dikumpulkan cocok dengan data sebenarnya, maka temuan riset tersebut sah. Kemampuan untuk mengukur apa yang harus diukur mencirikan instrumen yang valid.

Bila nilai signifikan $> 0,05$, keputusan dianggap valid. Dengan tingkat kesalahan 5%, pengujian validasi dilakukan dengan SPSS Versi 25 untuk menentukan hubungan antara setiap item dan skor keseluruhan:

1. Item pernyataan tidak valid jika p-value $> 0,05$.
2. Item pernyataan sah jika p-value $< 0,05$.

Tabel 2.1**Uji Validitas Total Quality Management (TQM)**

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keputusan
1.	Bertanggung jawab atas jaminan kualitas dan upaya peningkatan kualitas.	0,734	<i>Valid</i>
2.	Fokus pada tujuan kualitas, upaya, dan rencana mengenai waktu dan biaya.	0,713	<i>Valid</i>
3.	Pandangan untuk meningkatkan kualitas sebagai cara untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan.	0,720	<i>Valid</i>
4.	Evaluasi dan peningkatan sistem manajemen dan kualitas layanan.	0,626	<i>Valid</i>
5.	Mengatur sumber daya yang memadai untuk pendidikan dan pelatihan karyawan.	0,604	<i>Valid</i>
6.	Proses formal (misalnya survei) untuk mewujudkan pendapat dan pandangan karyawan.	0,639	<i>Valid</i>
7.	Memberikan pelatihan kualitas khusus kepada karyawan	0,582	<i>Valid</i>
8.	Mendorong untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan karyawan.	0,729	<i>Valid</i>
9.	Mempertimbangkan kerja tim sebagai praktik umum dalam organisasi.	0,733	<i>Valid</i>
10.	Mendorong pendapat dan saran karyawan untuk kemajuan organisasi.	0,751	<i>Valid</i>
11.	Pembagian proses kerja dan tanggung jawab yang jelas.	0,697	<i>Valid</i>



12	Memastikan desain produk atau layanan yang sempurna, dan kontrol proses kerja.	0,680	<i>Valid</i>
13	Peningkatan berkelanjutan dengan inspeksi diri dan otomatisasi.	0,682	<i>Valid</i>
14	Standar instruksi kerja yang diberikan kepada karyawan.	0,673	<i>Valid</i>
15	Program untuk menemukan efisiensi waktu dan biaya di antara proses internal	0,679	<i>Valid</i>
16	Visi dan misi bertujuan untuk peningkatan kualitas layanan.	0,666	<i>Valid</i>
17	Mengkomunikasikan visi dan misi kepada pemangku kepentingan.	0,787	<i>Valid</i>
18	Proses perencanaan terstruktur yang menetapkan dan meninjau tujuan jangka pendek dan jangka panjang.	0,736	<i>Valid</i>
19	Menggabungkan kebutuhan semua pemangku kepentingan dengan kebijakan dan tujuan organisasi.	0,737	<i>Valid</i>
20	Pernyataan tertulis tentang strategi yang mencakup semua operasi bisnis.	0,761	<i>Valid</i>
21	Mendorong pemasok untuk mengembangkan kemitraan jangka panjang dengan yayasan.	0,783	<i>Valid</i>
22	Lebih mengutamakan kualitas daripada biaya saat membuat perjanjian pembelian dengan pemasok.	0,753	<i>Valid</i>
23	Secara berkala mengevaluasi kinerja pemasok.	0,681	<i>Valid</i>
24	Memperbarui informasi dan peralatan kerja bagi semua karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka.	0,650	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 25

Tabel 2.2**Uji validitas variabel *Service Innovation***

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	p-value	Keputusan
1.	Program pengembangan sosial & kontribusi untuk organisasi nirlaba	0,800	0,000	<i>Valid</i>
2.	Mengurangi risiko dan insiden kesehatan dan keselamatan bagi karyawan dan masyarakat.	0,720	0,000	<i>Valid</i>
3.	Keterlibatan dan kepuasan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.	0,764	0,000	<i>Valid</i>
4.	Meningkatkan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan (peserta Yayasan Angkasa Pura/pensiunan).	0,795	0,000	<i>Valid</i>
5.	Peningkatan citra organisasi yang mencerminkan praktik yang baik di antara masyarakat.	0,783	0,000	<i>Valid</i>
6.	Meningkatkan ukuran dan hasil yang terkait dengan kemampuan, kapasitas, dan produktivitas.	0,719	0,000	<i>Valid</i>
7.	Meningkatkan kinerja dan reputasi yayasan secara umum.	0,698	0,003	<i>Valid</i>
8.	Meningkatkan kinerja dan hasil keuangan.	0,719	0,000	<i>Valid</i>
9.	Meraih berbagai penghargaan karena membawa kinerja yang sangat baik dalam praktik bisnisnya.	0,661	0,000	<i>Valid</i>
10.	Status organisasi lebih stabil, kompetitif dan berkelanjutan sebagai hasilnya.	0,679	0,000	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 25

Tabel 2.3**Uji Validitas Service Innovation**

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keputusan
1.	Mengembangkan layanan baru.	0,867	<i>Valid</i>
2.	Mengembangkan metode layanan baru.	0,870	<i>Valid</i>
3.	Memperkenalkan metode pelayanan baru kepada anggota yayasan.	0,851	<i>Valid</i>
4.	Memperkenalkan aktivitas pendukung baru untuk proses kerja.	0,799	<i>Valid</i>
5.	Memperkenalkan praktik bisnis baru untuk mengatur pekerjaan atau prosedur.	0,821	<i>Valid</i>
6.	Mengembangkan sistem manajemen pengetahuan baru.	0,808	<i>Valid</i>
7.	Organisasi tempat kerja baru untuk mendistribusikan tanggung jawab dan pengambilan keputusan.	0,791	<i>Valid</i>
8.	Metode baru untuk mengatur hubungan eksternal dengan perusahaan/lembaga lainnya.	0,761	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 25

Keandalan kuesioner dapat diukur sebagai indikator variabel atau konstruk. Ketika responden secara konsisten atau terus-menerus menjawab pertanyaan yang sama pada kuesioner, kuesioner tersebut dianggap dapat diandalkan. Ketika kuesioner digunakan berulang kali, pengujian keandalan dilakukan untuk menilai seberapa konsisten hasil pengukuran tersebut (Ghozali, 2018).

Pengujian keandalan dilakukan untuk memastikan kuesioner dapat dipercaya, yang berarti jika digunakan lagi, kuesioner akan menghasilkan temuan yang konsisten. (Sekaran & Bougie, 2017) kriteria berikut berfungsi sebagai dasar untuk keputusan tentang pengujian keandalan:

1. *Cronbach's alpha* dapat diterima jika nilainya $\geq 0,60$.
2. *Cronbach's Alpha* tidak dapat diterima jika nilainya $< 0,60$.

Tingkat keandalan setiap variabel kuesioner ditunjukkan oleh peringkat Cronbach's Alpha-nya.

Tabel 2.4
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	Total Quality Management (TQM)	20	0,914	Reliable
2	Service Innovation	8	0,849	Reliable
3	Sustainability Performance	6	0,879	Reliable

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 25

Karakteristik Responden

Melalui riset lapangan langsung, digunakan 210 responden dalam riset ini. Kuesioner diberikan kepada karyawan Yayasan Kesejahteraan Angkasa Pura 1 secara individual. Responden dalam riset ini diklasifikasikan menurut atribut demografis yang berbeda berdasarkan jenis kelamin, usia, lama bekerja, dan jenjang pendidikan terakhir. Berikut analisis deskriptif responden dalam tabel di bawah ini untuk memperoleh data tentang karakteristik responden yang menjadi objek riset.

Tabel 3.1
Statistik Karakteristik Responden

Karakteristik Demografi	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	153	70.2%
Perempuan	65	29.8%
Total	218	100%
Usia		
>50 Tahun	13	6,0 %
20 - 30 Tahun	54	24,8 %
31 – 40 Tahun	83	22,5 %
41 - 50 Tahun	68	7,5 %
Total	218	100%
Lama Bekerja		
>9 Tahun	55	25,2 %
1-2 Tahun	26	11,9 %
3-5 Tahun	57	26,1 %

6-8 Tahun	80	36,7%
Total	40	100,0%

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 25

Serta pengujian dalam penelitian Tabel 3.1 menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah pria, yaitu 153 responden dengan persentase 70,2% dan minoritas responden adalah wanita, yaitu 65 responden dengan persentase 29,8%, usia mayoritas responden adalah usia 31-40 Tahun sebanyak 83 responden dengan persentase 38,1%, usia 41-50 Tahun sebanyak 68 responden dengan persentase 31,2%, usia 20-30 tahun sebanyak 54 responden dengan persentase 24,8% dan minoritas responden usia >50 Tahun sebanyak 13 responden dengan persentase 6,0%, dan berdasarkan lama bekerja mayoritas responden adalah 6-8 Tahun sebanyak 80 responden dengan persentase 36,7%, 3-5 Tahun sebanyak 57 responden dengan persentase 26,1%, >9 tahun sebanyak 55 responden dengan persentase 25,2% dan minoritas responden usia 1-2 Tahun sebanyak 26 responden dengan persentase 11,9%.

Statistik Deskriptif

Tabel 4.1

Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepemimpinan

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Perusahaan bertanggung jawab atas jaminan kualitas dan upaya peningkatan kualitas	3,86	0,61
2	Perusahaan fokus pada tujuan kualitas, upaya, dan rencana mengenai waktu dan biaya	3,99	0,67
3	Pandangan perusahaan untuk meningkatkan kualitas sebagai cara untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan	3,88	0,64
4	Perusahaan melakukan evaluasi dan peningkatan sistem manajemen dan kualitas layanan	3,97	0,71
5	Perusahaan mengatur sumber daya yang memadai untuk pendidikan dan pelatihan karyawan	3,94	0,68

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.1 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Kepemimpinan*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,93. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Kepemimpinan* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Tabel 4.2
Hasil Uji Statistik Deskriptif Karyawan

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Perusahaan melakukan proses formal (misalnya survei) untuk mewujudkan pendapat dan pandangan karyawan	3,85	0,66
2	Perusahaan memberikan pelatihan kualitas khusus kepada karyawan	4,00	0,67
3	Perusahaan mendorong untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan karyawan	3,85	0,79
4	Perusahaan mempertimbangkan kerja tim sebagai praktik umum dalam organisasi	3,74	0,74
5	Perusahaan mendorong pendapat dan saran karyawan untuk kemajuan organisasi	3,92	0,77

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.2 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Karyawan*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,87. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Karyawan* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Tabel 4.3
Hasil Statistik Deskriptif Proses

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Perusahaan melakukan pembagian proses kerja dan tanggung jawab yang jelas	3,96	0,66
2	Perusahaan memastikan desain produk atau layanan yang sempurna, dan kontrol proses kerja	3,90	0,68
3	Perusahaan melakukan peningkatan berkelanjutan dengan inspeksi diri dan otomatisasi	3,81	0,68
4	Perusahaan memberikan standar instruksi kerja kepada karyawan	3,89	0,72
5	Perusahaan membuat program untuk menemukan efisiensi waktu dan biaya di antara proses internal	3,95	0,73

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.3 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Proses*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,90. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Proses* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Tabel 4.4
Hasil Statistik Deskriptif Strategi Dan Kebijakan

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Visi dan misi perusahaan bertujuan untuk peningkatan kualitas layanan	3,90	0,73
2	Perusahaan mengkomunikasikan visi dan misi kepada pemangku kepentingan	3,87	0,73
3	Perusahaan melakukan proses perencanaan terstruktur yang	3,77	0,69

	menetapkan dan meninjau tujuan jangka pendek dan jangka panjang		
4	Perusahaan menggabungkan kebutuhan semua pemangku kepentingan dengan kebijakan dan tujuan organisasi	3,75	0,73
5	Perusahaan membuat pernyataan tertulis tentang strategi yang mencakup semua operasi bisnis	3,79	0,79

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.4 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Strategi dan Kebijakan*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,81. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Strategi dan Kebijakan* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Tabel 4.5
Hasil Statistik Deskriptif Kemitraan Dan Sumber Daya

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Perusahaan mendorong pemasok untuk mengembangkan kemitraan jangka panjang dengan yayasan	3,84	0,73
2	Perusahaan lebih mengutamakan kualitas daripada biaya saat membuat perjanjian pembelian dengan pemasok	3,87	0,78
3	Perusahaan secara berkala mengevaluasi kinerja pemasok	3,89	0,67
4	Perusahaan memperbarui informasi dan peralatan kerja bagi semua karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka	3,77	0,68

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.5 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Kemitraan dan Sumber Daya*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,84. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Kemitraan dan Sumber Daya* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Tabel 4.6
Hasil Statistik Deskriptif Inovasi Layanan Dan Proses

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Perusahaan mengembangkan layanan baru	3,77	0,71
2	Perusahaan mengembangkan metode layanan baru	3,83	0,79
3	Perusahaan memperkenalkan metode pelayanan baru kepada anggota yayasan	3,78	0,71
4	Perusahaan memperkenalkan aktivitas pendukung baru untuk proses kerja	3,81	0,75

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.6 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Kepemimpinan*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,8. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Inovasi Layanan dan Proses* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Tabel 4.7
Hasil Statistik Deskriptif Inovasi Organisasi

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Perusahaan memperkenalkan praktik bisnis baru untuk mengatur pekerjaan atau prosedur	3,79	0,74
2	Perusahaan mengembangkan sistem manajemen pengetahuan baru	3,78	0,71

3	Organisasi tempat kerja baru untuk mendistribusikan tanggung jawab dan pengambilan keputusan	3,71	0,74
4	Perusahaan membuat metode baru untuk mengatur hubungan eksternal dengan perusahaan/lembaga lainnya	3,81	0,73

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.7 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Inovasi Organisasi*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,77. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Inovasi Organisasi* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Tabel 4.8
Hasil Statistik Deskriptif Sosial

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Perusahaan melakukan program pengembangan sosial & kontribusi untuk organisasi nirlaba (misalnya LSM atau NGO)	3,58	1,03
2	Perusahaan melakukan pengurangan risiko dan insiden kesehatan dan keselamatan bagi karyawan dan masyarakat	3,86	0,83
3	Keterlibatan dan kepuasan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan	3,71	0,82
4	Perusahaan meningkatkan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan (peserta Yayasan Angkasa Pura/pensiunan)	3,72	0,92
5	Perusahaan meningkatkan citra organisasi yang mencerminkan	3,76	0,85

	praktik yang baik di antara masyarakat		
--	--	--	--

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.8 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Sosial*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,73. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Sosial* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Tabel 4.9
Hasil Statistik Deskriptif Ekonomi

No	Item Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
1	Perusahaan meningkatkan ukuran dan hasil yang terkait dengan kemampuan, kapasitas, dan produktivitas	3,85	0,60
2	Perusahaan meningkatkan kinerja dan reputasi yayasan secara umum	3,80	0,69
3	Perusahaan meningkatkan kinerja dan hasil keuangan	3,76	0,69
4	Perusahaan meraih berbagai penghargaan karena membawa kinerja yang sangat baik dalam praktik bisnisnya	3,84	0,65
5	Status organisasi lebih stabil, kompetitif dan berkelanjutan sebagai hasilnya	3,86	0,75

Sumber : Output Data SPSS (Terlampir)

Tabel 4.9 menunjukkan hasil uji statistik deskriptif item pernyataan pada variabel *Total Quality Management (TQM)* dimensi *Ekonomi*, didapat nilai rata-rata (*mean*) pada ke lima item pernyataan sebesar 3,82. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa responden merasa cukup setuju dengan dimensi *Ekonomi* mempengaruhi *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hipotesis 1 : Menguji pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap *Kinerja Keberlanjutan*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura. Selanjutnya, hasil analisis menunjukkan bahwa lima praktik TQM yang termasuk dalam model (*kepemimpinan, orang, proses, strategi dan kebijakan serta kemitraan dan sumber daya*) memainkan peran penting dalam menaikkan kinerja keberlanjutan pada Yayasan Angkasa Pura. Selanjutnya, hasil menyampaikan elemen TQM di atas sebagai konstruk laten yang terdiri dari lima dimensi ini, yang menggunakan jelas memberikan bahwa TQM merupakan konstruk yang kuat buat mengukur efektivitas sektor publik pada kaitannya menggunakan manajemen kualitas.

Hipotesis 2 : Menguji pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap *Inovasi Layanan*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap *Inovasi Layanan* di Yayasan Angkasa Pura. Hasil analisis menunjukkan bahwa penelitian ini menyiratkan implementasi *Total Quality Management (TQM)* yang sukses bisa mengarah pada *Penemuan Layanan* yang sukses pada Yayasan Angkasa Pura. inovasi organisasi, serta inovasi produk dan proses, sama pentingnya buat inovasi layanan Yayasan Angkasa Pura.

Hipotesis 3 : Menguji pengaruh *Inovasi Layanan* terhadap *Kinerja Keberlanjutan*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh *Inovasi Layanan* terhadap *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura. Hasil analisis tersebut menyiratkan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *Inovasi Layanan* di Yayasan Angkasa Pura tidak memberi pengaruh yang positif terhadap *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura. *Inovasi organisasi, serta inovasi produk dan proses*, tidak memberikan hasil yang signifikan terhadap *Kinerja Keberlanjutan*.

Hipotesis 4 : Menguji pengaruh mediasi *Inovasi Layanan* antara hubungan *Total Quality Management (TQM)* dan *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang positif terhadap mediasi *Inovasi Layanan* antara hubungan *Total Quality Management (TQM)* dan *Kinerja Keberlanjutan* di Yayasan Angkasa Pura.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang diperoleh dari 218 responden diatas, telah memberikan pendapatnya tentang efek *Total Quality Management (TQM)* dan *Kinerja Keberlanjutan* dengan efek mediasi dari *Inovasi Layanan* di Yayasan Angkasa Pura. Mayoritas berjenis kelamin pria dan mayoritas berusia 31 – 40 tahun, berjabatan staff dan lama bekerja selama 6 – 8 tahun . Berdasarkan hasil pengujian, didapat 2 (dua) hipotesis didukung dan 2 (dua) tidak didukung yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian hasil pengujian hipotesis 1 terdapat pengaruh yang positif *Total Quality Management* terhadap *Kinerja Keberlanjutan* pada Yayasan Angkasa Pura.



2. Berdasarkan hasil penelitian hasil pengujian hipotesis 2 terdapat pengaruh positif Total Quality Management (TQM) terhadap Inovasi Layanan pada Yayasan Angkasa Pura.
3. Berdasarkan hasil penelitian hasil pengujian hipotesis 3 terdapat pengaruh yang tidak positif Inovasi Layanan terhadap Kinerja Keberlanjutan pada Yayasan Angkasa Pura.
4. Berdasarkan hasil penelitian hasil pengujian hipotesis 4 terdapat pengaruh yang tidak positif Inovasi Layanan memediasi hubungan antara Total Quality Management (TQM) dan Kinerja Keberlanjutan pada Yayasan Angkasa Pura.



Daftar Pustaka

- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate sustainability through the mediating effect of knowledge management. *Journal of Cleaner Production*, 244, 118806. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118806>
- Adams, C. A., Muir, S., & Hoque, Z. (2014). Measurement of sustainability performance in the public sector. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 5(1), 46–67. <https://doi.org/10.1108/SAMPJ-04-2012-0018>
- Ain, A. (2012). *Adopting TQM approach to achieve customer satisfaction A flour milling company case study*. 24(1), 29–46. <https://doi.org/10.1108/17542731211191203>
- Androwis, N., Sweis, R. J., Tarhini, A., Moarefi, A., & Hosseini Amiri, M. (2018). Total quality management practices and organizational performance in the construction chemicals companies in Jordan. *Benchmarking*, 25(8), 3180–3205. <https://doi.org/10.1108/BIJ-05-2017-0094>
- Bhakar, V., Sangwan, K. S., & Digalwar, A. K. (2020). Readiness self-assessment of cement industry for sustainable manufacturing implementation: A case study of India. *Procedia CIRP*, 90, 449–454. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2020.02.042>
- Fainshmidt, S., Pezeshkan, A., Lance Frazier, M., Nair, A., & Markowski, E. (2016). Dynamic Capabilities and Organizational Performance: A Meta-Analytic Evaluation and Extension. *Journal of Management Studies*, 53(8), 1348–1380. <https://doi.org/10.1111/joms.12213>
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gieske, H., Van Buuren, A., & Bekkers, V. (2016). 【英】公共创新能力的概念化. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 21(1), 1–25.
- Hertog, P. Den. (2000). KNOWLEDGE-INTENSIVE BUSINESS SERVICES AS CO-PRODUCERS OF INNOVATION This paper aims to contribute to a better appreciation and understanding of the Existing Approaches to Service Innovation One helpful answer to the question “ What does it mean to produce. *International Journal of Innovation Management*, 4(4), 491–528.
- Isaksson, R. (2006). Total quality management for sustainable development: Process based system models. *Business Process Management Journal*, 12(5), 632–645. <https://doi.org/10.1108/14637150610691046>
- Johnsen, T. E., Miemczyk, J., & Howard, M. (2017). A systematic literature review of sustainable



purchasing and supply research Theoretical perspectives and opportunities for IMP-based research. *Industrial Marketing Management*, 61, 130–143.

<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2016.03.003>

Kuei, C. H., & Lu, M. H. (2013). Integrating quality management principles into sustainability management. *Total Quality Management and Business Excellence*, 24(1–2), 62–78.

<https://doi.org/10.1080/14783363.2012.669536>

Mättö, T. (2019). Innovation through implementation of a quality improvement method: A finnish public-sector case. *TQM Journal*, 31(6), 987–1002. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2018-0193>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Kahlian* (6th ed.). Salemba Empat.