

Analisis Determinan Kinerja Organisasi dalam Perspektif Manajemen Organisasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan

Haksam Putera¹, Arifuddin², Anas Anwar³

^{1,2} Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin

Abstrak

Penelitian ini mengkaji hubungan antara Total Quality Management (TQM), inovasi digital, dan kapabilitas jejaring terhadap kinerja organisasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia di Provinsi Sulawesi Selatan. Data empiris diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh 67 karyawan sebagai sampel dari 80 populasi yang ada. Model persamaan regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis struktur pengaruh antara variabel independen pada konstruk dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sedangkan inovasi digital dan kapabilitas jaringan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja organisasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia di Provinsi Sulawesi Selatan.

Kata Kunci: Kinerja organisasi; TQM; Inovasi Digital; Kemampuan Jaringan

Abstract

This research examines the relationship between Total Quality Management (TQM), digital innovation, and networking capability on organizational performance at Bank Indonesia Representative Offices in South Sulawesi Province. Empirical data was obtained from the results of filling out questionnaires by 67 employees as a sample of 80 existing populations. The multiple linear regression equation model is used to analyze the structure of the influence between the independent variables on the dependent construct. The results of this research indicate that Total Quality Management (TQM) has a positive and significant effect on organizational performance while digital innovation and network capability have a positive and insignificant effect on organizational performance at Bank Indonesia Representative Offices in South Sulawesi Province.

Keyword: Organizational performance; TQM; Digital Innovation; Networking Capabilities

Copyright (c) 2023 Haksam Putera

✉ Corresponding author : haksamputera@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan kualitas produk atau layanan, suatu organisasi harus memperbaiki kinerja organisasinya melalui inovasi dan sistem manajemen yang komprehensif. Kinerja organisasi menjadi faktor kunci dalam pencapaian visi dan misi suatu organisasi. Berdasarkan hal tersebut, sangat penting untuk mengukur kinerja organisasi sehingga menghasilkan informasi umpan balik untuk melakukan perbaikan organisasi.

Bank Indonesia (BI) merupakan Bank Sentral Republik Indonesia yang bertanggung jawab sebagai pembuat kebijakan moneter, menjaga stabilitas nilai

rupiah dan stabilitas sistem keuangan. Berdasarkan peran penting tersebut, Bank Indonesia dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar berdampak pada peningkatan efektivitas kebijakannya. Dalam rangka implementasi peningkatan kinerja organisasi, dibutuhkan kualitas manajemen yang dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai, serta inovasi pada bidang teknologi dan informasi.

Perubahan dramatis dalam manajemen pengetahuan, menciptakan lingkungan yang kompleks dan dinamis, di mana sumber daya dan fasilitas, pegawai, tujuan, dan strategi harus dievaluasi secara teratur untuk memastikan kualitas dan efisiensi operasional (Bazrkar et al., 2022). Fakta menunjukkan bahwa tanpa dilakukan suatu pengukuran terhadap kinerja, maka sulit untuk melakukan perbaikan (Minuzu, 2010). Oleh karena itu, meningkatkan kinerja organisasi memerlukan identifikasi terhadap variabel-variabel yang mempengaruhinya dan mengukurnya dengan akurat.

Yip et al., (2009) mengemukakan tentang penilaian kinerja organisasi yang efektif dapat dilakukan dari berbagai sudut pandang atau indikator, menyarankan beberapa sisi harus dilihat untuk menyeimbangkan hasil penilaian kinerja organisasi seperti penilaian terhadap kinerja karyawan dan pengguna jasa layanan. Penilaian ini ditekankan pada sisi internal organisasi yaitu karyawan dan sisi eksternal organisasi yaitu pengguna jasa layanan atau pihak ketiga yang terlibat dengan organisasi. (Brah & Lim, 2006) mengungkapkan bahwa kinerja perusahaan dapat diukur dalam dua dimensi kinerja yaitu, kinerja operasional dan kinerja organisasi. Kinerja operasional mencerminkan kinerja operasi internal perusahaan dalam hal biaya dan pengurangan biaya, meningkatkan kualitas produk, pengembangan produk baru, memperbaiki kinerja pengiriman, dan peningkatan produktivitas. Indikator dan variabel tersebut dianggap sebagai faktor utama karena mereka mengikuti langsung dari tindakan yang diambil dalam kegiatan operasi perusahaan. Sedangkan kinerja organisasi diukur dengan ukuran finansial seperti pendapatan, laba kotor, laba bersih, arus kas, margin keuntungan, rasio keuangan, dan lain sebagainya. Sementara ukuran non-finansial seperti, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, kualitas layanan, inovasi, kepuasan pegawai, dan dampak sosial dan lingkungan.

Salah-satu penerapan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi adalah dengan menerapkan strategi Total Quality Management (TQM). TQM merupakan upaya organisasi yang bersifat komprehensif untuk meningkatkan kualitas di setiap tingkatan dalam suatu organisasi (Ooi, 2012). Strategi ini melibatkan struktur, teknologi, proses produksi atau pelayanan untuk menciptakan perubahan dan transformasi yang diperlukan. Untuk tujuan ini, proses perbaikan berkelanjutan harus dikembangkan dan didukung oleh semua elemen dalam organisasi (Yusr, 2016).

Studi empiris yang menguji hubungan antara praktik TQM dengan kinerja perusahaan telah banyak dijumpai dalam literatur manajemen operasi. Misalnya (Sirisan & Pianthong, 2020) melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara total quality management dan kemampuan Inovasi terhadap kinerja organisasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa TQM dan kemampuan inovasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi terutama pada kriteria yang berhubungan dengan people management dan supplier quality management memiliki korelasi yang lebih kuat dengan kinerja organisasi. Selain itu, (Sciarelli et al. 2020) melakukan penelitian tentang Hubungan antara Total Quality Management (soft TQM dan hard TQM) dan kinerja organisasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa TQM meningkatkan inovasi dan kinerja organisasi, sedangkan inovasi berdampak positif terhadap kinerja

organisasi sementara itu, soft TQM mempengaruhi kinerja organisasi secara langsung dan tidak langsung melalui hard TQM.

Optimalisasi Penerapan total quality management perlu ditunjang oleh penerapan inovasi dan transformasi di bidang teknologi informasi dan jaringan. Penerapan teknologi digital dapat memberi nilai baru dan meningkatkan efisiensi organisasi. Transformasi digital dapat membuat sistem management menjadi lebih dinamis dengan proses yang lebih praktis serta berdampak kepada efektifitas biaya dan keberlanjutan (Kurilova & Antipov, 2022). Udayana (2019) menemukan bahwa transformasi digital dapat menunjang manajemen organisasi melalui peningkatan strategi inovasi, profitabilitas dan produktifitas organisasi.

Mengingat pentingnya peningkatan kinerja dalam mendukung efisiensi pencapaian tujuan organisasi, penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah penerapan TQM, digital innovation, dan networking capability dapat meningkatkan kinerja organisasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan.

Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan suatu konsep yang mencakup seluruh kegiatan dalam suatu organisasi atau perusahaan, baik yang menghasilkan produk maupun jasa. Kinerja organisasi mengacu pada implementasi visi, misi, tujuan, dan kegiatan organisasi (Pap et al., 2022). Dalam konteks manajemen, penilaian kinerja sering dilakukan melalui pengukuran dan evaluasi berdasarkan indikator kinerja yang relevan dengan tujuan organisasi. Hal ini memungkinkan organisasi untuk memantau kinerja mereka, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Menurut Robbins (2017) kinerja adalah hasil evaluasi efisiensi organisasi terhadap kriteria yang telah ditentukan.

Penilaian kinerja organisasi digunakan untuk menggambarkan hasil yang dicapai perusahaan dari serangkaian pelaksanaan fungsi kerja atau aktivitas dalam periode tertentu. Selain itu penilaian kinerja digunakan untuk evaluasi peningkatan kinerja perusahaan di masa yang akan datang. Menurut Yuwono et al. (2002) “pengukuran kinerja adalah suatu pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang terdapat dalam perusahaan atau organisasi”. Selain itu, Bazrkar et al. (2022) mengungkapkan bahwa kinerja organisasi diibaratkan sebagai payung yang mencakup semua konsep yang berkaitan dengan kesuksesan dan aktivitas organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian penilaian kinerja organisasi dalam pencapaiannya mencakup visi dan misi organisasi, perencanaan strategis, kepemimpinan, desain organisasi, teknologi, dan proses organisasi.

Kumorotomo (2005) mengemukakan indikator penilaian kinerja organisasi publik yang meliputi, efisiensi, efektivitas, keadilan dan kapabilitas. Keempat indikator tersebut saling berhubungan satu sama lain, yang dapat menunjang pencapaian visi dan misi organisasi. Selain itu, Chun & Rainey (2015) merumuskan beberapa indikator penilaian kinerja organisasi yang terdiri dari kinerja manajerial, orientasi layanan, serta produktifitas dan kualitas kerja

1. Kinerja Manajerial, Kinerja manajerial meliputi seberapa baik manajer dalam mengomunikasikan tugas, mengatur kelompok kerja, memberikan tanggung jawab pribadi, memperbaiki kinerja yang buruk, dan menjalankan tugas secara keseluruhan.

2. Orientasi Layanan, Dalam proses operasional organisasi memastikan bahwa kebutuhan, keinginan, dan kepuasan pengguna layanan menjadi prioritas utama dalam semua aspek kinerjanya.
3. Produktivitas dan Kualitas kerja, Produktivitas dan kualitas kerja adalah elemen penting dari kinerja. Kedua elemen tersebut tidak dapat dipisahkan dan saling melengkapi. Aspek ini meliputi peningkatan produktivitas unit kerja dan kualitas keseluruhan pekerjaan yang dilakukan.

Total quality management (TQM)

Total quality management (TQM) dianggap sebagai bentuk pendekatan yang umum dalam peningkatan kualitas fungsi dan aktivitas organisasi yang diperlukan sebagai bentuk optimalisasi dalam pemenuhan kebutuhan pengguna layanan. dalam pengertian lain TQM merupakan pendekatan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan baik internal maupun eksternal, di mana pengguna layanan dianggap sebagai faktor terpenting dalam setiap prosesnya (Bazrkar et al., 2017). TQM pertama kali muncul sebagai akibat banyaknya produk yang ditolak oleh konsumen meskipun perusahaan telah melakukan quality control. TQM dimaksudkan untuk memastikan tidak terjadi kesalahan dalam proses operasional organisasi, mulai dari input hingga menghasilkan produk atau layanan.

Dalam pemenuhan kebutuhan layanan yang berubah secara terus-menerus, serta penanganan layanan yang menuntut untuk lebih cepat (speed of delivery), di samping itu kualitas layanan juga menjadi salah satu elemen yang penting bagi peningkatan kinerja organisasi. TQM adalah salah satu bentuk praktek manajemen terbaik dalam organisasi yang menekankan paradigma kualitas secara menyeluruh (Munizu, 2010). Banyak literatur menganggap bahwa total quality management sebagai metode yang dapat diterapkan secara universal. Teknik utamanya adalah untuk menyediakan seperangkat prinsip-prinsip umum, yaitu: retensi pelanggan, manajemen sumber daya manusia, manajemen dan perbaikan secara terus-menerus berdasarkan fakta dalam konteks organisasi (Bazrkar, 2022). Oleh karena itu, sistem TQM menjamin bahwa kualitas menjadi tanggung jawab semua komponen organisasi mulai dari kepemimpinan hingga operasional (Tejaningrum, 2020).

Untuk praktik Manajemen Mutu, TQM dianggap sebagai metode untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas barang dan jasa dari berbagai industri (Fayaaz, 2021). Metode ini cenderung membangun kerjasama yang lengkap di antara semua fungsi organisasi untuk memenuhi kebutuhan layanana secara efektif dan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam implementasinya strategi TQM melibatkan semua anggota organisasi untuk memenuhi ekspektasi layanan dengan bantuan metode pemecahan masalah secara komprehensif.

Talib & Rahman (2010) merumuskan aspek dari model total quality management secara luas yang dikenal sebagai model Komponen TQM dengan memuat, proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Model siklus tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang meliputi, fokus pelanggan, motivasi dan keterlibatan karyawan, komitmen manajemen puncak, manajemen pemasok, kinerja dan informasi berkualitas, perbandingan, dan perbaikan terus menerus. Hasilnya termasuk peningkatan kualitas dan produktivitas, loyalitas pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi serta penyelesaian layanan dengan tepat waktu.

Studi empiris yang menguji hubungan antara praktik TQM dengan kinerja perusahaan telah banyak dijumpai. Misalnya Bazrkar et al. (2022) Meningkatkan

Kinerja Organisasi Dengan Mengimplementasikan dimensi Total quality management terkait peran variabel mediasi dari kemampuan inovasi organisasi. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa, penerapan TQM mempengaruhi kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kemampuan inovasi perusahaan terhadap kinerja organisasi. Prajogo & Sohal (2006) meneliti tentang Hubungan Antara Strategi Organisasi, Total Quality Management, dan Kinerja Organisasi. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat keselarasan antara strategi diferensiasi, praktik TQM, dan kinerja organisasi dalam hal kualitas dan inovasi. TQM terbukti menjadi sarana yang efektif untuk menerapkan strategi organisasi yang dapat menunjang peningkatan kualitas kinerja. Selanjutnya, Fayyaz (2021) meneliti tentang hubungan antara Total Quality Management dan kinerja organisasi pada kasus pakistan. Hasilnya menunjukkan bahwa, implementasi TQM dapat mempengaruhi kinerja organisasi dan menghindarkan organisasi pada pencapaian buruk pada kinerja mereka.

Digital Innovation

Transformasi digital telah menjadi langkah kebijakan pada perusahaan besar di seluruh dunia melalui inovasi digital, yang mendukung sistem operasional perusahaan (Kurilova & Antipov, 2020). Pengenalan teknologi digital bertujuan untuk menciptakan nilai tambah dan meningkatkan efisiensi organisasi. Frank et al. (2014) mengemukakan bahwa transformasi digital membuat sistem kerja menjadi lebih dinamis, di mana transformasi digital melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara perusahaan beroperasi, berkomunikasi, dan berinteraksi dengan pengguna layanan.

Beberapa literatur yang ada, mencoba untuk mendefinisikan transformasi digital, seperti, Westerman et al. (2011) mendefinisikan transformasi digital sebagai proses memajukan aktivitas bisnis secara fundamental dengan menggunakan teknologi. Menurut Vial (2019) transformasi digital merupakan pengintegrasian sumber daya internal dan eksternal melalui teknologi informasi, komputasi, komunikasi, dan konektivitas untuk membentuk kembali visi perusahaan, strategi, struktur organisasi, proses, kemampuan, dan budaya untuk beradaptasi dengan dunia digital yang berubah. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi digital hadir sebagai langkah maju perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan dan ekspektasi melalui proses transformasi.

Transformasi digital mengarah pada transformasi produksi, di mana transformasi digital mengubah inovasi perusahaan yang awalnya berbasis pengalaman yang kemudian dalam tindakannyaberdasarkan data dengan membangun platform digital, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan menggunakan big data dan internet of things untuk dapat mengetahui kebutuhan dan kebiasaan pengguna layanan sebagai landasan untuk meningkatkan kinerja inovasi perusahaan (Lokuge, 2018). Menurut beberapa literatur, adopsi inovasi digital yang efektif dapat memiliki tiga keuntungan yaitu, mendapatkan pengalaman baru, modernisasi operasi, dan munculnya hal baru pada lini bisnis.

Implementasi inovasi digital tidak akan terjadi secara otomatis (Kurilova & Antipov, 2020) dibutuhkan proses dan pendekatan yang tepat yang memungkinkan suatu perusahaan mewujudkan inovasi digital yang berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Chengwei et al. (2023) meneliti tentang Dampak Penyematan Jaringan Inovasi Teknologi Digital Terhadap Kinerja Inovasi Perusahaan:

Peran Akuisisi Pengetahuan dan Transformasi Digital. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi dampak dari jaringan inovasi teknologi digital yang disematkan pada kinerja inovasi perusahaan dan untuk menganalisis efek mediasi dari perolehan pengetahuan dan efek moderasi dari transformasi digital dengan menggunakan pendekatan Struktur-Perilaku-Kinerja. Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa jaringan inovasi teknologi digital mempengaruhi kinerja inovasi dari perusahaan. Kurilova & Antipov (2020) dalam penelitiannya Dampak inovasi digital terhadap kinerja perusahaan, mengemukakan bahwa, Inovasi digital memengaruhi kinerja dan hasil perusahaan, seperti mengubah model bisnis, memperluas pasar, dan menarik pelanggan baru.

Networking Capability (NC)

Networking capability (NC) merupakan kemampuan perusahaan untuk mengembangkan dan menggunakan jaringan aktual dan potensi hubungan antar organisasi untuk mendapatkan akses ke sumber daya yang dimiliki perusahaan lain serta kemampuan perusahaan untuk mengembangkan kemampuan dengan mengintegrasikan bagian-bagian organisasi, seperti unit dan personel untuk mengkoordinasikan jaringan sumber daya, sehingga menciptakan nilai dari dari kemampuan mitra kerjasama (Parida et al., 2017). Menurut Ahrens (2015) networking capability adalah kemampuan perusahaan untuk memulai, mengembangkan dan memanfaatkan internal organisasi maupun hubungan antar organisasi eksternal. Optimalisasi networking capability memastikan perusahaan mendapatkan keuntungan dari hubungan yang dibangun bersama stakeholder dengan memanfaatkan sebaik mungkin sumber daya yang didapatkan.

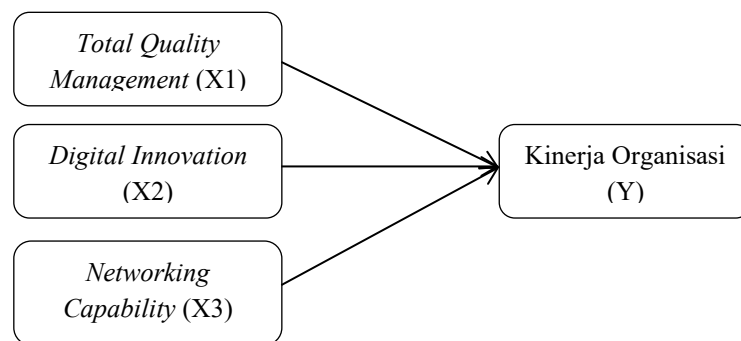
Menurut Ahrens (2015) *networking capability* merupakan bagian dari kemampuan yang harus dimiliki oleh organisasi, sehingga tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Networking capability bersifat mendukung, mengurangi risiko, dan meningkatkan kinerja operasional. Oleh karena itu kinerja organisasi dipengaruhi oleh kemampuan dalam membangun jaringan (Chimucheka, 2013). Terdapat empat komponen networking capability diantaranya, koordinasi, keterampilan hubungan, pengetahuan terhadap mitra atau stakeholder, dan komunikasi internal (Ahrens, 2015). Koordinasi antara perusahaan yang berkolaborasi memfasilitasi interaksi yang saling mendukung. Kompetensi sosial atau keterampilan hubungan meliputi hubungan kerja sama yang melibatkan komunikasi interpersonal yang memerlukan adaptasi terhadap berbagai lingkungan sosial situasi dan tanggapan yang sesuai untuk berbagai stimulus sosial dan informasi. Pengetahuan tentang mitra atau stakeholder memungkinkan pendekatan khusus untuk membangun hubungan dan koordinasi yang efektif dalam kerja sama. Komunikasi internal atau kompetensi dalam komunikasi kolaboratif dalam organisasi memfasilitasi asimilasi dan penyebaran informasi terkini pada stakeholder dengan demikian menghubungkan pihak eksternal secara internal untuk melengkapi pengetahuan internal.

Networking capability sangat penting untuk menemukan peluang, untuk menguji gagasan, dan untuk mengumpulkan sumber daya dalam pengembangan dan peningkatan kinerja organisasi. Banyak pendekatan dan penelitian dalam menilai pengaruh networking capability terhadap kinerja organisasi. Ahrens (2015) meneliti tentang Dampak Kapabilitas Jaringan Terhadap Kinerja organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara networking capability dengan kinerja organisasi dari perspektif inovatif dan kompetitif agresivitas. Parida et al.

(2017) menguji hubungan antara *networking capability*, inovasi dan kinerja perusahaan. Perkembangan jaringan atau konektivitas dengan stakeholder mampu menjelaskan efek organisasi terhadap pelayanan dan pengguna layanan, serta inovasi dan efektivitas kinerja. Selanjutnya, *networking capability* dapat meningkatkan kinerja organisasi di sektor publik dengan kemampuan jaringan dalam penciptaan, pemeliharaan, dan memanfaatkan hubungan dengan pemangku kepentingan (King'oo. 2020)

Kerangka Konsep

Kinerja organisasi merupakan gambaran menyeluruh bagaimana proses kerja organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu, diperlukan langkah manajemen strategi sebagai *intervening* dalam mencapai kinerja organisasi yang unggul. Menurut (Brah et al., 2000). kinerja organisasi dapat dihitung dengan bantuan kinerja operasi yang mengacu pada kinerja total perusahaan yang terdiri dari kepuasan pengguna layanan, kinerja ekonomi dan efisiensi kualitas pelayanan. Mengingat pentingnya peningkatan kualitas kinerja organisasi penerapan praktik *Total Quality Management* pada proses operasional perlu dalam meningkatkan efisiensi biaya dan menghasilkan pelayanan dengan kualitas yang baik. Di samping itu ancaman yang ditimbulkan dari kondisi perekonomian yang tidak pasti diseluruh dunia, diperlukan inovasi digital serta kemampuan *networking* untuk organisasi tetap dapat bertahan (Syah et al., 2019).



Gambar 1. Kerangka Konsep

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini berfokus pada kinerja organisasi sebagai variabel dependen (Y) yang diukur melalui indikator kinerja pemimpin, produktivitas dan kualitas layanan, pengembangan, dan tanggung jawab. Variabel independen (X) dalam penelitian ini terdiri dari, Total Quality Management (TQM) diukur menggunakan, fokus terhadap pengguna layanan, kepemimpinan, perbaikan secara terus-menerus (berkelanjutan), proses manajemen dan efisiensi, sistem manajemen mutu, dan perencanaan strategis. Digital innovation, diukur menggunakan indikator percepatan operasi organisasi, efisiensi dalam pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, penerapan teknologi baru, dan munculnya inovasi layanan baru. Networking capability, diukur menggunakan koordinasi, keterampilan membangun hubungan, pengetahuan tentang stakeholder, dan komunikasi internal. Variabel Kinerja Organisasi dalam penelitian mengadopsi model yang diungkapkan oleh Dwiyanto (2008). Variabel Total Quality Management (TQM) dalam penelitian ini

mengadopsi model yang dikembangkan Prayogo and Dermott (2004). Variabel Digital innovation mengadopsi model yang dikembangkan oleh Kurilova & Antipov (2020). Sedangkan Networking capability mengadopsi model dari Syah et al. (2019). Pengukuran persepsi karyawan terhadap indikator dan variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan nilai 1-5. Menurut Sugiyono (2019) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, tanggapan, dan pendapat seseorang mengenai fenomena sosial. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebagai 67 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Descriptive Statistics

Adapun hasil analisis deskriptif yang menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja secara lengkap disajikan pada Tabel 3. Dari hasil analisis deskriptif diperoleh informasi bahwa responden penelitian ini dominan dengan jenis kelamin laki-laki, yakni sebesar 44 orang (66%) dan sisanya adalah perempuan sebesar 23 orang (34%). Dilihat dari segi usia, responden penelitian ini dominan berada dalam kategori usia produktif, yaitu 20-30 tahun 32 orang (48%) dan 31-40 tahun 31 orang (46%), sisanya berada pada usia 41-50 tahun 4 orang (6%). Tingkat pendidikan di dominasi oleh lulusan Sarjana/S1 sebesar 59 orang (88%) dan sisanya lulusan Magister/S2 sebesar 8 orang (12%). Usia kerja atau lama bekerja, pada kategori di bawah 5 tahun sebesar 3 orang (4%) dan 5-10 tahun sebesar 64 orang (96%).

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja

No.	Uraian	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
I.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	44	66
	Perempuan	23	34
	Total	67	100,00
II.	Usia/Umur (tahun)		
	di bawah 20	0	0
	20-30	32	48
	31-40	31	46
	41-50	4	6
	di atas 50	0	0
	Total	67	100,00
III.	Tingkat Pendidikan		
	SMA/Sederajat	0	0
	Diploma	0	0
	Sarjana (S1)	59	88
	Magister (S2)	8	12
	Total	67	100,00
IV.	Lama Kerja (tahun)		
	di bawah 5	3	4
	5-10	64	96
	11-15	0	0
	16-20	0	0
	di atas 20	0	0
	Total	67	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2022

Selanjutnya dapat diketahui pula bahwa berdasarkan nilai rata-rata (mean) terhadap variabel penelitian ditemukan, kinerja organisasi terdiri dari, kinerja pemimpin (4.34), produktivitas dan kualitas layanan (4.52), pengembangan (4.49), dan

tanggung jawab (4.40). Total Quality Management (TQM) terdiri dari, fokus terhadap pengguna layanan (4.48), kepemimpinan (4.45), perbaikan secara terus-menerus (berkelanjutan) (4.40), proses manajemen dan efisiensi (4.44), sistem manajemen mutu (4.45), dan perencanaan strategis (4.36). Nilai rata-rata tanggapan responden terhadap indikator digital innovation terdiri dari, indikator percepatan operasi organisasi (4.56), efisiensi dalam pengambilan keputusan (4.43), peningkatan produktifitas (4.42), penerapan teknologi baru, dan munculnya inovasi layanan baru (4.47). Nilai rata-rata tanggapan responden terhadap indikator networking capability terdiri dari, koordinasi (4.43), keterampilan membangun hubungan (4.47), pengetahuan tentang stacholder (4.36), komunikasi internal (4.49).

Evaluasi Prasyarat

Sebelum memaparkan hasil uji analisis regresi dan pengujian hipotesis, terlebih dahulu disajikan hasil pengujian instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur tingkat validitas kuesioner yang digunakan. Jika $r_{hitung} \geq r_{table}$, maka instrument penelitian dikatakan valid, sebaliknya Jika $r_{hitung} < r_{table}$, maka instrument penelitian dikatakan tidak valid. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Jika $\alpha > 0,6$ maka reliabel atau konsisten sebaliknya jika $\alpha < 0,60$ maka tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 2. Hasil Uji validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	rhitung	item	Rhitung	Cronbach's Alpha
Kinerja Organisasi	Y1	0.233	Y13	0.266	0.835
	Y2	0.296	Y14	0.401	
	Y3	0.538	Y15	0.453	
	Y4	0.47	Y16	0.457	
	Y5	0.462	Y17	0.48	
	Y6	0.585	Y18	0.486	
	Y7	0.303	Y19	0.452	
	Y8	0.486	Y20	0.522	
	Y9	0.315	Y21	0.488	
	Y10	0.438	Y22	0.408	
	Y11	0.312	Y23	0.444	
	Y12	0.196			
TQM (X1)	X1.1	0.278	X1.13	0.397	0.864
	X1.2	0.551	X1.14	0.436	
	X1.3	0.513	X1.15	0.321	
	X1.4	0.508	X1.16	0.46	
	X1.5	0.558	X1.17	0.414	
	X1.6	0.507	X1.18	0.426	
	X1.7	0.479	X1.19	0.474	
	X1.8	0.508	X1.20	0.337	
	X1.9	0.416	X1.21	0.346	
	X1.10	0.458	X1.22	0.501	
	X1.11	0.491	X1.23	0.522	
	X1.12	0.461			
Digital Innovation	X2.1	0.601	X2.6	0.432	0.759
	X2.2	0.422	X2.7	0.46	
	X2.3	0.416	X2.8	0.385	
	X2.4	0.492	X2.9	0.433	
	X2.5	0.524	X2.10	0.442	
Networking Capability	X3.1	0.347	X3.9	0.425	0.779
	X3.2	0.54	X3.10	0.339	
	X3.3	0.449	X3.11	0.359	
	X3.4	0.362	X3.12	0.303	
	X3.5	0.383	X3.13	0.519	
	X3.6	0.348	X3.14	0.517	
	X3.7	0.399	X3.15	0.415	

	X3.8	0.391	X3.16	0.355	
--	------	-------	-------	-------	--

Sumber : Data primer diolah, 2022

Validitas hasil pengujian seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2, dimana semua indikator memiliki korelasi item-total terkoreksi nilai yang lebih tinggi dari nilai rtabel (0,232). Oleh karena itu, semua item pernyataan pada variabel yang diteliti dianggap valid. Disamping itu, hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 2 menunjukkan nilai alpha Cronbach untuk variabel kinerja organisasi sebesar 0.835; total quality management sebesar 0.864; variabel digital inovasion sebesar 0,921; dan variabel networking capability sebesar 0.779. Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik berdasarkan skor alpha cronbach yang memenuhi aturan praktis $> 0,60$.

Selanjutnya hasil analisis regresi linear berganda untuk mengkaji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Estimasi Regresi Linear Berganda

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	11.15	7.142	1.561	0.123
X1	0.641	0.113	5.658	0.000
X2	0.267	0.22	1.212	0.023
X3	0.187	0.177	1.053	0.029
R-squared	0.861	F-statistic		60.437
Adjusted R squared	0.73	Prob(F-statistic)		0.000

Sumber : Data primer diolah, 2022

Tabel 3 di atas menunjukkan hasil perhitungan model regresi dengan menggunakan software SPSS 29.0 mengenai pengaruh total quality management (X1), digital inovasion (X2), dan networking capability (X3), terhadap kinerja organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan (Y), diperoleh nilai $R^2 = 0.861$. Nilai koefisien R^2 tersebut menandakan bahwa, variasi dari perubahan variabel kinerja organisasi mampu dijelaskan secara serentak oleh total quality management, digital inovasion, dan networking capability sebesar 86,1%. Sisanya ditentukan oleh variabel atau faktor lainnya di luar model.

Pengujian terhadap pengaruh semua variabel independen dalam model dapat dilakukan dengan melakukan uji simultan (Uji F). Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai probabilitasnya sebesar 0,00000 yakni lebih kecil dari batas kesalahan maksimal yang telah dipatok sebelumnya yaitu 0,05 (5%) dengan nilai F-Statistik sebesar $60.437 > F$ -tabel 2.75. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel independen yaitu total quality management, digital inovasion, dan networking capability secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil uji statistik dengan probabilitas 0.05 memperlihatkan bahwa variabel total quality management (X1) memiliki nilai t- statistik $> t$ -tabel yaitu $5.658 > 1.670$ menunjukkan pengaruh yang signifikan dan berpengaruh positif sebesar 0.641 yang

berarti bahwa setiap peningkatan TQM sebesar satu persen akan berpengaruh positif sebesar 0.64 persen terhadap kinerja organisasi (Y1). Variabel digital innovation (X2) memiliki nilai t -statistik $< t$ -tabel yaitu $1.212 < 1.670$ menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan dan berpengaruh positif sebesar 0.267 persen yang berarti bahwa setiap peningkatan digital innovation sebesar satu persen akan berpengaruh positif sebesar 0.26 persen terhadap kinerja organisasi (Y1). Variabel networking capability (X3) memiliki nilai t -statistik $< t$ -tabel yaitu $1.053 < 1.670$ menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan dan berpengaruh positif sebesar 0.187 persen yang berarti bahwa setiap peningkatan digital innovation sebesar satu persen akan berpengaruh positif sebesar 0.187 persen terhadap kinerja organisasi (Y1).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel total quality management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini berarti bahwa semakin kuat komitmen yang ditunjukkan oleh manajemen dalam implementasi TQM maka semakin meningkat kinerja yang dicapai oleh organisasi. Hasil penelitian ini, sesuai dengan hipotesis awal yang menyatakan bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian ini didukung oleh temuan dari penelitian sebelumnya bahwa penerapan TQM dapat digunakan sebagai sarana yang efektif untuk menerapkan diferensiasi serta strategi dalam mencapai kinerja organisasi yang memuaskan (Prayogo & Dermott, 2004). Sejalan dengan itu Hasan & Jaaron (2021) menemukan bahwa penerapan TQM yang meliputi indikator, customer focus, quality system, continuous improvement, supplier relationship and management, process management and efficiency, strategic planning, dan leadership. Ini menunjukkan bahwa praktik TQM secara signifikan mendukung peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa digital innovation tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil ini tidak sesuai dengan hipotesis awal penelitian ini yang menyatakan bahwa digital innovation berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurilova & Antipov (2020) yang menjaskan tentang digital innovation dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui, pengurangan biaya operasional, peningkatan produktivitas, munculnya layanan baru yang fundamental.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa networking capability tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil ini tidak sesuai dengan hipotesis awal penelitian ini yang menyatakan bahwa networking capability berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian oleh Brekke (2015) yang mengemukakan bahwa kesuksesan dalam meningkatkan kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan networking yang baik. Selain itu Parida et al. (2017) menunjukkan bahwa seluruh kemampuan dalam membangun networking, menandakan peningkatan kinerja organisasi yang lebih strategis dalam proses operasional.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penerapan digital Innovation dan tingkat networking capability berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan hal tersebut fokus organisasi pada penerapan TQM memberikan dampak yang positif terhadap kinerja organisasi. Sementara itu penerapan digital innovation dan tingkat networking capability tidak memberikan perbaikan pada peningkatan kinerja organisasi. Ini berarti bahwa, beberapa penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital dan kemampuan jaringan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam beberapa aspek, namun secara keseluruhan, mereka tidak memberikan dampak yang kuat terhadap kinerja keseluruhan organisasi.

Referensi :

- Ahrens R. Z. M. D. T. (2015). Impact of network capability on small business performance. *Management Decision*, Vol. 53(1), 1-41. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/MD-11-2013-0587>
- Bazrkar, A., Aramoon E., Hajimohammadi M., & Aramoon V., (2022). Improve Organizational Performance By Implementing The Dimensions Of Total Quality Management With Respect To The Mediating Role Of Organizational Innovation Capability *Sciend*, Vol. 32(4), pp. 38-57 DOI: 10.2478/sues2022-0018
- Brah, S. & Lim, H. (2006). The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies. *International Journal of Physical Distribution & Logistic Management*, Vol. 36, No. 3, 192-209. 10.1108/09600030610661796
- Chengwei. G., Wendong, L., & Junli., W. (2023). The Impact of Digital Technology Innovation Network Embedding on Firms' Innovation Performance: The Role of Knowledge Acquisition and Digital Transformation. Vol. 15, 1-21 DOI: <https://doi.org/10.3390/su15086938>
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. hlm 60.
- Fayyaz, A., (2021). Total Quality Management and its Implementation in the Context of Pakistan. *Review of Business & Management TMP*, Vol. 17 (2), 45-51. DOI: <http://doi.org/10.18096/TMP.2021.03.04>
- Frank, A.G., Dalenogare, L.S., & Ayala, N.F. (2019) Industry 4.0 technologies: Implementation patterns in manufacturing companies. *Int. J. Prod. Econ*, Vol. 210, 15-26. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.01.004>
- Young Han Chun & Rainey G. (2005). Goal Ambiguity and Organizational Performance in U.S. Federal Agencies. Oxford University Press on behalf of the *Journal of Public Administration Research and Theory*. DOI : 10.1093/jopart/mui030
- King'oo, R. N., Kimencu L., Kinyua, G. (2020). The Role of Networking Capability on Organization Performance: A Perspective of Private Universities in Kenya. *Journal of Business and Economic Development*. Vol. 5(3), 178-186. DOI: 10.11648/j.jbed.20200503.18
- Kumorotomo, Wahyudi.2005. *Public Bureaucracy Accountability: sketches in*

- transition. Yogyakarta: Student Literature. hlm. 64
- Kurilova, A., & Antipov, D. (2022). Impact of digital innovation on company performance. *Quality Management and Reliability of Technical Systems*, 1-4. DOI: 10.1088/1757-899X/986/1/012022
- Lokuge, S., Sedera, D., Grover, V., & Xu, D. (2019). Organizational readiness for digital innovation: Development and empirical calibration of a construct. *Inf. Management.*, Vol. 56(3), 445-461. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.im.2018.09.001>
- Munizu, Musran. (2010). Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 12(2) September. 185-194
- Musran, M. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Kinerja Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.12(1), 33-41. DOI: <https://doi.org/10.9744/jmk.12.1.pp.%2033-41>
- Ooi, K.B. (2012). The effectiveness of TQM: a stimulator for knowledge distribution?. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 23(5-6), 653-671. DOI: <https://doi.org/10.1080/14783363.2012.677308>
- Pap, J., Mako, C., Illessy, M., Kis, N., & Mosavi, A., (2022). Modeling organizational performance with machine learning. *J. Open Innov.: Technol. Mark. Complex*. 8(4), 177. DOI: <https://doi.org/10.3390/joitmc8040177>
- Parida, V., Pesamaa, O., Wincent, J., & Westerberg, M. (2017). Network capability, innovativeness, and performance: a multidimensional extension for entrepreneurship. *Entrepreneurship & Regional Development*, Vol. 29 (1-2), 94-115. DOI: <https://doi.org/10.1080/08985626.2016.1255434>
- Robbins, S. P., & Timothy A. J. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat. hlm. 260
- Sirisan, S., Pianthong, N., & Olejnik, M.K. (2020). A structure equation model of total quality management and innovation capability affecting organizational performance. *Asia Pacific Journal of Science and Technology*, 25(4). DOI: <https://doi.org/10.14456/apst.2020.32>
- Sciarelli, M., Gheith, M.H. & Tani, M. (2020). The Relationship Between Soft And Hard Quality Management Practices, Innovation And Organizational Performance In Higher Education. *The TQM Journal*, 32(6), 1349-1372. DOI: <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2020-0014>
- Shah, Yasir, H. A., Majid M., Javed A., & Asad. (2019). Impact of networking capability on organizational survival of SMEs: Mediating role of strategic renewal. *Johar Education Society*. Vol. 13(3), 559-580. DOI: <https://www.econstor.eu/handle/10419/205267>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA. hlm. 146.
- Talib, F., & Rahman, Z. (2010). Studying the impact of total quality management in service industries. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 6(2), 249- 255 DOI :10.1504/IJPQM.2010.034408
- Tejaningrum A., (2020). Relationship Of Total Quality Management To Quality Product And Corporate Performance. *Malaysian E Commerce Journal (MECJ)*, 4(1), 20-23. DOI: <http://doi.org/10.26480/mecj.01.2020.20.23>
- Udayana I. B. Nyoman. & Naili, F. 2019 *The Factors Which Influence The Relationship*

- Between A Network's Synergizing Capability And The Increase In A Salesperson's Performance. *Journal of Indonesian Economy and Business*. Vol. 34 (2), 128 – 148. Sumber : <http://journal.ugm.ac.id/jieb>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *J. Strateg. Inf. Syst.* Vol. 28(2), 118–144. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Westerman, G., & Bonnet, D. (2015) Revamping your business through digital transformation. *MIT Sloan Manag. Rev.* 56, hlm. 10–13.
- Yip, S. G., Devinney, M. Timothy., & Johnson, G. (2009) Measuring Long Term Superior Performance: The UK's Long-Term Superior Performers 1984–2003 Author links open overlay panel. 42(3), 0–413. DOI: 10.1016/j.lrp.2009.05.001
- Yusr, M.M., 2016. Innovation capability and its role in enhancing the relationship between TQM practices and innovation performance. *J. Open Innovation Technol. Market Complexity*, 2 (6) 1-15. DOI: 10.1186/s40852-016-0031-2
- Yuwono A. S., Hamacher T., Niess J., Boeker P. & Schulze L. P. 2002. Odour measuring system using a mass sensitive sensor array and its performance improvement. In: *Proceeding of The Second World Engineering Congress*, Kuching, Sarawak, Malaysia 21- 25 July 2002.