

## ABSTRAK

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, saat ini tengah menjadi prioritas utama perusahaan dalam mewujudkan kinerja perusahaan yang maksimal dan hal tersebut dapat dihasilkan dari performa kinerja pegawai yang baik. Peranan yang diberikan dari pegawai merupakan indikator yang penting dalam menopang keberlangsungan perusahaan, dengan demikian dibutuhkan adanya kinerja pegawai yang dapat berinovasi dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja inovasi tersebut juga dinilai sebagai salah satu faktor keberhasilan *Total Quality Management*. Kemudian, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja inovasi yaitu berbagi pengetahuan dan budaya organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja inovasi dengan *knowledge sharing* dan budaya organisasi sebagai *intervening variable* di Kantor Cabang Utama PT Pos Indonesia (Persero) Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh sebanyak 85 responden, Teknik analisis data menggunakan *structural equation modeling* PLS serta menggunakan aplikasi SmartPLS sebagai perangkat lunak pendukungnya.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa nilai *t-statistic* sebesar 2,063 dan nilai *p-values* sebesar 0,040 maka dinyatakan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja inovasi. *Total Quality Management* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *knowledge sharing* karena diperoleh bahwa nilai *t-statistic* sebesar 3,740 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Kemudian nilai *t-statistic* sebesar 5,400 dan nilai *p-values* sebesar 0,000 sehingga *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap budaya organisasi. Kemudian diperoleh nilai *t-statistics* 2,424 dan nilai *p-values* sebesar 0,016. Karena nilai *t-statistic* 2,424 > 1,96 dan nilai *p-values* 0,016 < 0,05 maka dinyatakan *knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja inovasi. Lalu hasil pengujian diperoleh bahwa nilai *t-statistic* sebesar 2,265 dan nilai *p-values* sebesar 0,024 maka dinyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja inovasi. Selain itu, diperoleh bahwa nilai *t-statistic* sebesar 2,029 dan nilai *p-values* sebesar 0,043 maka dinyatakan *knowledge sharing* memediasi pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap kinerja inovasi. Dan hasil pengujian diperoleh bahwa nilai *t-statistic* sebesar 1,999 dan nilai *p-values* sebesar 0,046 maka dinyatakan bahwa budaya organisasi memediasi pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap kinerja inovasi.

Maka dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja inovasi, *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap berbagi pengetahuan, *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap budaya organisasi, berbagi pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja inovasi, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja inovasi, berbagi pengetahuan memediasi pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap kinerja inovasi, dan budaya organisasi memediasi pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap kinerja inovasi.

**Kata kunci:** *Total Quality Management*, Berbagi Pengetahuan, Budaya Organisasi, Kinerja Inovasi