

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung

Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung merupakan salah satu *dealer* resmi Toyota di bawah naungan PT. Astra International Tbk. yang memberikan layanan seperti penjualan kendaraan baru, purna jual kendaraan, penyediaan suku cadang serta aksesoris, dan layanan pemeliharaan kendaraan. Sebagai salah satu Toyota *Sales Operation* (TSO) terbesar di Kota Bandung, *dealer* resmi ini tepat berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta, 145, Bandung, 40223, Jawa Barat, Indonesia.

Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung berada di lokasi yang cukup luas dengan *showroom* kendaraan baru yang mumpuni serta memiliki area bengkel yang luas juga sehingga dapat diisi dengan banyak kendaraan yang akan menjalani pemeliharaan berkala atau servis. Fasilitas pelayanan yang diberikan juga dilaksanakan dengan mengedepankan kepuasan serta kenyamanan dan keamanan pelanggan. Hal ini dapat dirasakan melalui fasilitas ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang berkualitas, layanan jaringan *WI-FI*, dan keramahan pelayanan oleh karyawan yang diberikan.

Kualitas pelayanan pemeliharaan atau servis kendaraan pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung ditangani oleh teknisi yang handal dan dapat menyelesaikan permasalahan pada kendaraan Toyota. Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung juga menyediakan layanan Toyota *Home Service* (THS) yang memudahkan pelanggan agar bisa melakukan pemeliharaan kendaraan atau servis di rumah. Hal ini berjalan dengan visi dan misi Auto 2000 dalam memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada pelanggan.

Dengan jumlah sekitar 70 orang karyawan dari berbagai unit kerja, maka Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung selaku *dealer* resmi Toyota di bawah naungan PT. Astra International mengedepankan kepuasan dan kenyamanan pelanggan sebagai penerapan salah satu moto yang diterapkan terutama dalam slogan “Urusan Toyota Jadi Mudah!”.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo merupakan suatu identitas yang ditampilkan secara visual terhadap suatu entitas yang di dalamnya mempunyai kriteria khusus tertentu, seperti bentuk, filosofi, dan warna.



Gambar 1. 1 Logo Auto 2000

Sumber: Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung

1.1.3 Visi dan Misi

a. Visi

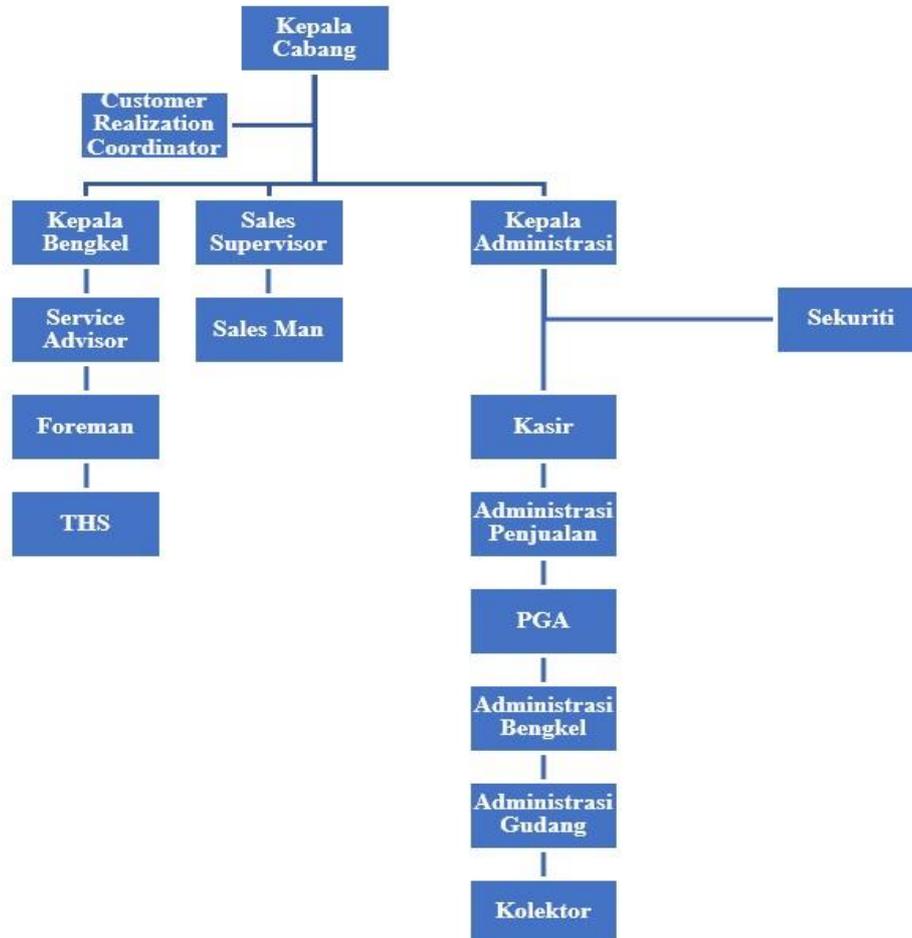
Menjadi *Dealer* Toyota Terbaik Dan Paling Handal Di Indonesia Melalui Proses Kerja Berkelas Dunia.

b. Misi

- 1) Memberikan pengalaman terbaik dalam membeli dan memiliki Toyota kepada pelanggan.
- 2) Mencapai dan mempertahankan posisi *Market Share* nomor satu di seluruh segmen dan wilayah.
- 3) Menciptakan lingkungan kerja terbaik.
- 4) Menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut terlampir susunan kepegawaian yang tercantum di dalam struktur organisasi dari Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung

Sumber: Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung

Berikut merupakan uraian wewenang dan tanggungjawab dari masing-masing posisi jabatan dalam struktur organisasi pada Auto 200 Soekarno Hatta 145 Bandung:

- a. Kepala Cabang
 - 1) Bertanggungjawab atas sistem manajemen yang diterapkan dalam cabang.
 - 2) Menjaga keutuhan karyawan.
 - 3) Menandatangani semua bukti pembayaran dan membuat laporan mingguan.

- b. *Customer Realization Coordinator*
 - 1) Membuat *Astra World*.
 - 2) Memberikan pelatihan kepada *salesman* baru.
 - 3) Membuat dan mengirimkan kuesioner kepada pelanggan mengenai produk dan pelayanan Auto 2000 cabang.
- c. Kepala Bengkel
 - 1) Mengawasi aktivitas bengkel dan penjualan suku cadang.
 - 2) Mengatur dan merencanakan persediaan suku cadang secara optimum.
 - 3) Mengarahkan pekerjaan dalam menangani kendaraan pelanggan agar sesuai standar bengkel.
 - 4) Menangani keluhan pelanggan, menandatangani *service invoice*, menentukan diskon, dan meningkatkan kualitas mekanik dengan pelatihan.
- d. *Service Advisor*
 - 1) Memberikan layanan bagi pelanggan yang akan melakukan servis kendaraan.
 - 2) Sebagai *contact person* bagi pelanggan dalam berkomunikasi mengenai pemeliharaan kendaraan pelanggan.
- e. *Sales Supervisor*
 - 1) Menetapkan target penjualan bersama kepala cabang.
 - 2) Menetapkan stok kendaraan kepada pelanggan yang sudah antre.
- f. *Salesman*
 - 1) Menjual produk-produk Toyota.
 - 2) Melayani pelanggan.
 - 3) Mengantarkan kendaraan kepada pelanggan.
- g. Kepala Administrasi
 - 1) Mengkoordinasikan karyawan administrasi.
 - 2) Membuat laporan L/R.
 - 3) Bertanggungjawab atas seluruh karyawan.
 - 4) Bertanggungjawab mengenai seluruh hal-hal administratif.
 - 5) Menandatangani semua bukti pembayaran.

- h. Kasir
 - 1) Menjaga agar pengeluaran uang atau pemasukan sesuai dengan sistem dan prosedur manajemen perusahaan.
 - 2) Bertanggungjawab atas keamanan, kebenaran, dan keberadaan uang serta surat berharga lainnya serta melaporkan laporan harian, laporan kas, dan laporan *bank* secara periodik.
- i. *Sales Administration*
 - 1) Memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan.
 - 2) Mencari dan melayani calon pelanggan dengan memberikan uraian lengkap tentang produk, harga, dan keunggulan serta pelayanan Toyota.
- j. *Personalialia & General Affair (PGA)*
 - 1) Mendukung kegiatan operasional perusahaan melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan.
 - 2) Membuat *checklist* dan jadwal pemeliharaan *dealer* secara berkala.
 - 3) Membuat prosedur permintaan pengadaan ulang kebutuhan perusahaan yang sering terpakai.
- k. Administrasi Bengkel
 - 1) Mengatur dan mengkoordinasi area bengkel agar efektif dan efisien.
 - 2) Membuat laporan bengkel yang dilaporkan kepada kepala cabang.
- l. Administrasi Gudang
 - 1) Mengatur dan mengkoordinasi gudang suku cadang.
 - 2) Memeriksa dan menandatangani semua surat jalan pembelian atau penjualan suku cadang.
 - 3) Membuat rekap stok harian yang tembusnya diberikan kepada *accounting* dan kepala cabang.
- m. Kolektor
 - 1) Melakukan penagihan kepada pelanggan.
 - 2) Membuat laporan administrasi penagihan.
 - 3) Memeriksa dan meneliti kembali tagihan baik kas dan giro.

- n. *Foreman*
 - 1) Mengatur pembagian tugas dan memberikan perintah pekerjaan kepada mekanik atau teknisi.
 - 2) Membantu *service advisor* dalam diagnosa awal, melakukan kontrol pekerjaan mekanik, dan penggantian suku cadang.
 - 3) Melakukan tes jalan dan *final check*.
- o. Mekanik atau Teknisi
 - 1) Melakukan pekerjaan sesuai perintah perbaikan atau perawatan.
 - 2) Konfirmasi ke *foreman* apabila ada tambahan penggantian suku cadang maupun keluhan komponen yang lain di luar perintah perbaikan dan melaporkan hasil pekerjaan.
- p. Toyota *Home Service* (THS)
 - 1) Mendatangi lokasi atau rumah pelanggan yang memesan pemeliharaan kendaraan di rumah.
 - 2) Membuat laporan mengenai hasil pengecekan kendaraan kepada pelanggan dan kepala cabang.
- q. Sekuriti
 - 1) Menjaga keamanan dan kenyamanan operasional *dealer*.
 - 2) Membuat laporan mengenai keamanan *dealer*.
 - 3) Melakukan pengecekan keperluan dan kepentingan ketika memasuki *dealer* di area pos jaga.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada dunia bisnis saat ini, salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun barang adalah tuntutan dari konsumen akan kebutuhan yang semakin beragam dan juga meningkat seiring dengan laju perkembangan. Hal ini menjadi prioritas utama pada peningkatan mutu dan kualitas pada suatu perusahaan guna memberikan pelayanan serta kepuasan yang maksimal terhadap konsumen yang dapat dilihat dari pemenuhan akan kebutuhan konsumen secara efektif dan efisien. Oleh sebab itu, standar mutu pelayanan pada produk maupun jasa menjadi perhatian penuh bagi setiap perusahaan yang dapat diukur dengan berbagai cara seperti salah satunya adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam menerima layanan berupa jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan.

Setiap perusahaan yang bergerak pada sektor apa pun memerlukan wawasan yang luas dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, hal ini bertujuan agar dapat membawa perusahaan tersebut berkembang dan bersaing serta dapat berinovasi dalam penyediaan jasa maupun barang. Hal tersebut menjadi alasan kuat agar perusahaan dapat melaksanakan kegiatan manajemen yang baik, dalam hal ini manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki peranan yang sangat penting di dalamnya. Menurut Sinambela (2016:7), manajemen adalah proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses pendayagunaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sendiri meliputi banyak aspek di dalamnya yang saling berkaitan. Menurut Simamora (2001) dalam Sinambela (2016:7), proses yang dimaksud melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

Peran dari karyawan merupakan indikator penting dalam menopang keberlangsung perusahaan, oleh sebab itu dibutuhkan kinerja karyawan yang berinovasi dalam upaya menjadi pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Menurut Robbins dan Judge (2007) dalam Hartini (2022:174), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan keseluruhan seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau kriteria. Kinerja menjadi tolak ukur keberlangsungan perusahaan dalam menjalankan operasionalnya, maka diperlukan karyawan yang bekerja dengan inovasi agar meningkatkan kualitas kerja perusahaan.

Kinerja karyawan dan kinerja inovasi merupakan dua hal yang berbeda namun berjalan secara bersamaan dalam sebuah perusahaan. Kinerja karyawan mengarah kepada hasil dari kerja yang telah dicapai oleh individu atau karyawan pada periode tertentu. Namun, kinerja inovasi mengarah kepada kemampuan dari sebuah perusahaan agar dapat menghasilkan adanya inovas atau ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan secara keseluruhan.

Dengan adanya inovasi pada kinerja karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung, maka hasil kinerja akan berbanding lurus dengan kepuasan yang diberikan pada pelanggan dalam melayani kebutuhan. Untuk mengetahui bagaimana kinerja inovasi pada karyawan, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 14 karyawan terkait hal tersebut. Tabel berikut merupakan hasil dari pra penelitian terkait kinerja inovasi karyawan pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.

Tabel 1. 1 Hasil Pra Penelitian Tentang Kinerja Inovasi

<i>Kinerja Inovasi</i>						
No	Pernyataan	Skor				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
1	Saya dapat bekerja dengan baik di dalam tim.	10	4	0	0	100%
		71,4%	28,6%	0%	0%	
2	Saya melaksanakan tugas ketika mendapat perintah.	6	4	4	0	100%
		38,4%	30,8%	30,8%	0%	
3	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.	12	2	0	0	100%
		85,7%	14,3%	0%	0%	

Sumber: Olah Data Pra-Kuesioner (2022)

Pada tabel 1.1 diketahui bahwa dari 3 pernyataan yang diajukan kepada 14 responden yang merupakan karyawan pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung, diketahui terdapat satu pernyataan memiliki nilai tidak setuju yang tinggi dibandingkan dengan pernyataan lainnya. Dari 14 responden, diketahui sebanyak 30,8% karyawan merasa melaksanakan tugas ketika hanya mendapat perintah. Karyawan menganggap jika tidak adanya tugas yang diperintah, maka mereka tidak melaksanakan tugas tersebut meskipun pada akhirnya tugas tersebut sebaiknya dikerjakan dan diselesaikan.

Implementasi dari kinerja inovasi yang diberikan karyawan adalah dengan menunjukkan dan menerapkan sistem dalam bekerja yang sesuai dengan standar operasi yang berlaku pada perusahaan. Implementasi sederhana yang ditunjukkan dalam penerapan kinerja inovasi antara lain dengan adanya kesadaran karyawan dalam menjalankan ide baru ketika mengerjakan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat selesai dengan tepat waktu.

Dalam hal ini terdapat faktor yang dapat menentukan kinerja inovasi karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya di dalam sebuah pekerjaan. Salah satu pendekatan yang dilakukan dalam hal tersebut adalah dengan praktik *Total Quality Management* (TQM) yang memiliki fokus pada berbagai aspek. *Total Quality Management* (TQM) secara harafiah berasal dari kata “total” yang berarti keseluruhan, “quality” yang berarti kualitas, dan “management” adalah pengelolaan dalam Bahasa Indonesia. Dengan demikian, *Total Quality Management* (TQM) dapat diartikan sebagai manajemen mutu terpadu atau manajemen kualitas terpadu.

Menurut Nasution (2005) dalam Hartini (2022:192), *Total Quality Management* (TQM) diartikan sebagai perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan, dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Dengan definisi tersebut, maka *Total Quality Management* (TQM) ini berfokus terhadap seluruh aspek manajerial yang ada pada perusahaan hingga berfokus pada kepuasan konsumen. *Total Quality Management* (TQM) menurut *International Organization for Standardization* (IOS) dalam Kurniawaty (2012) pada Hartini (2022:191), adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi berpusat pada kualitas berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan manfaat bagi semua anggota organisasi serta masyarakat. Dengan pemaparan tersebut, maka dapat dipahami bahwa tujuan penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan keberlangsungan perusahaan untuk kesuksesan jangka Panjang dengan menjaga kepuasan pelanggan.

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan yang mengacu pada peningkatan mutu jasa maupun barang yang berorientasi pada berbagai jenis proses salah satunya adalah peningkatan mutu dan kualitas produk berbasis konsumen yang bertujuan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan konsumen yang semakin kompleks dan beragam. Peran karyawan dalam berinovasi dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang berkaitan dengan *Total Quality Management* (TQM), ketika penerapannya dilaksanakan dengan baik maka kinerja inovasi karyawan juga akan baik. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung dari pandangan karyawannya, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 14 karyawan terkait hal tersebut. Tabel berikut merupakan hasil dari pra penelitian terkait *Total Quality Management* (TQM) pada karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.

Tabel 1. 2 Hasil Pra Penelitian Tentang Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM)						
No	Pernyataan	Skor				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
1	Perusahaan mengutamakan keselamatan kerja.	14	0	0	0	100%
		100%	0%	0%	0%	
2	Pemimpin perusahaan menciptakan suasana kerja yang harmonis.	12	2	0	0	100%
		85,7%	14,3%	0%	0%	
3	Perusahaan mengedepankan kepuasan dan kenyamanan pelanggan.	12	2	0	0	100%
		85,7%	14,3%	0%	0%	

Sumber: Olah Data Pra-Kuesioner (2022)

Pada tabel 1.2 di atas, diketahui bahwa dari 3 pernyataan yang diajukan kepada 14 karyawan, ternyata sebanyak 14,3% karyawan berpendapat setuju pada pernyataan dua dan tiga. Dengan demikian, karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung perlu menerapkan *Total Quality Management (TQM)* yang baik dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis dan mengedepankan kepuasan serta kenyamanan pelanggan. Dengan hasil pernyataan karyawan pada pra-kuesioner ini, tidak terdapat masalah yang signifikan pada penerapan *Total Quality Management (TQM)*. Namun mengingat pentingnya penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang menyeluruh, maka hal ini menjadi perhatian bagi Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.

Implementasi dari penerapan TQM pada perusahaan adalah dengan mengutamakan keselamatan kerja dan kenyamanan kerja bagi karyawan. Di sisi lain, perusahaan juga memperhatikan kualitas yang diberikan kepada konsumen dalam memberikan rasa nyaman dan kepuasan sebagai bentuk berfokus kepada pelayanan terhadap konsumen.

Selain penerapan *Total Quality Management (TQM)*, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja inovasi karyawan adalah *knowledge sharing*. Sesuai dengan istilah yang digunakan sebagaimana dapat diartikan dalam Bahasa Indonesia, yaitu “*knowledge*” merupakan pengetahuan dan “*sharing*” merupakan membagikan. *Knowledge Sharing* merupakan pengetahuan atau pengalaman yang dibagikan dengan komunikasi sebagai media, dengan demikian diperlukan adanya interaksi dua arah agar pengetahuan dari atasan atau pimpinan bisa tersalurkan kepada karyawan yang diharapkan bisa menciptakan inovasi bagi karyawan dalam menyelesaikan tugas dan

pekerjaannya. Menurut Kessel, Kratzer, dan Schultz (2012) dalam Zusnita, dkk (2018:399), *knowledge sharing* adalah sebuah proses komunikasi interaktif antar individu satu dengan yang lain di dalam suatu kelompok yang menciptakan hubungan saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama.

Knowledge Sharing menjadi pokok utama bagi perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, karena dengan pembagian pengetahuan dan pengalaman akan meningkatkan inovasi bagi kinerja karyawan. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *knowledge sharing* pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung dari pandangan karyawannya, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 14 karyawan terkait hal tersebut. Tabel berikut merupakan hasil dari pra penelitian terkait *knowledge sharing* pada karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.

Tabel 1. 3 Hasil Pra Penelitian Tentang Knowledge Sharing

<i>Knowledge Sharing</i>						
No	Pernyataan	Skor				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
1	Saya rutin mengikuti briefing, diskusi, maupun pertemuan yang dilakukan agar meningkatkan pengetahuan kerja.	12	2	0	0	100%
		85,7%	14,3%	0%	0%	
2	Saya rutin memanfaatkan memo, laporan, papan buletin, dan akses informasi terbuka dari perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan kerja.	10	4	0	0	100%
		71,4%	28,6%	0%	0%	
3	Saya rutin berbagi pikiran, informasi, dan pengetahuan dengan cerita ke rekan kerja terkait pekerjaan.	10	4	0	0	100%
		71,4%	28,6%	0%	0%	

Sumber: Olah Data Pra-Kuesioner (2022)

Pada tabel 1.3 di atas, diketahui bahwa dari 3 pernyataan yang diajukan kepada 14 karyawan, diketahui pada pernyataan dua dan tiga memiliki nilai setuju yang tinggi dibandingkan sangat setuju. Kedua pernyataan tersebut merupakan pemanfaatan memo,

laporan, dan papan buletin bagi karyawan serta rutinitas berbagi pikiran dan pengetahuan antar karyawan terkait pekerjaan. Hal ini tentu masih dirasa kurang dalam penerapan *knowledge sharing* bagi karyawan pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung, dimana sebaiknya penerapan *knowledge sharing* ini penting agar berjalannya alur pembagian informasi dan pengetahuan untuk terciptanya kinerja inovasi karyawan dan tercapainya tujuan utama perusahaan.

Implementasi yang diterapkan dalam penerapan *knowledge sharing* adalah dengan melihat kegiatan di lingkungan kerja perusahaan, dimana seluruh jajaran karyawan perusahaan menjalankan kegiatan bersama seperti berkumpul yang bertujuan untuk berbagi pengetahuan dan wawasan antar karyawan. Hal ini diharapkan perusahaan agar seluruh karyawan dapat berbagi pengetahuan dan wawasan mengenai tugas dan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA INOVASI DENGAN *KNOWLEDGE SHARING* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka pertanyaan kunci dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung?
2. Bagaimana kegiatan *Knowledge Sharing* pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung?
3. Bagaimana Kinerja Inovasi pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung?
4. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Inovasi karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung?
5. Bagaimana pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Inovasi karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung?
6. Bagaimana pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Knowledge Sharing* sebagai variabel *intervening* terhadap Kinerja Inovasi karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.
2. Untuk mengetahui kegiatan *Knowledge Sharing* pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.
3. Untuk mengetahui Kinerja Inovasi karyawan pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Inovasi karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Inovasi karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan *Knowledge Sharing* sebagai variabel *intervening* terhadap Kinerja Inovasi karyawan Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM) khususnya yang berkaitan dengan *Total Quality Management (TQM)*, *Knowledge Sharing*, dan Kinerja Inovasi.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam bentuk pemikiran dan masukan kepada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan November tahun 2022 untuk mengetahui informasi dan data mengenai tingkat kinerja inovasi karyawan pada Auto 2000 Soekarno Hatta 145 Bandung dan juga informasi lain terkait dengan penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah gambaran materi yang terkandung dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik dari kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis dan juga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori *Total Quality Management (TQM)*, *Knowledge Sharing*, dan Kinerja Inovasi karyawan yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab masalah pada penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil dari pengolahan data, sehingga hasil tersebut akan dianalisis oleh peneliti dengan tujuan menemukan kesimpulan dari penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini dan disertai rekomendasi ataupun saran bagi objek yang diteliti.