

INOVASI LAYANAN MUTU INSTITUSI PENDIDIKAN KRISTEN STUDI TINJAUAN INTEGRATIF

Mariana Simanjuntak

Engineering Management, Faculty of Industrial Technology, Institut Teknologi Del, Indonesia
anna@del.ac.id, lisbeth.anna@gmail.com

Abstract

This integrative study aims to examine and evaluate the relationship between Academic Culture in improving the Quality Innovation of Christian Educational Institutions and the Performance of Christian Educational Institutions; The Process of Knowledge Transfer in improving The Quality Innovation of Christian Educational Institutions and Performance of Christian Educational Institutions and Innovation of Quality of Christian Educational Institutions in improving the Performance of Christian Educational Institutions. This integrative study analyzes and demonstrates that diakonia educational innovation is capable of being a useful tool to improve the effectiveness and quality and performance of Christian educational institutions. The findings of this integrative review show that the integrative review methodology represents a new approach to the field of Christian education management with a very positive and significant impact on institutional performance.

The initial design phase makes it possible to describe the process of academic culture creation and knowledge transfer and identify both that directly influence and enhance the Innovation of Christian Educational Quality Services. During this stage, the collaboration of academic culture and knowledge transfer is absolute in the development of innovation in the quality of Christian education. At the modeling stage, Christian education quality service innovation is a mediation that connects Academic Culture and Knowledge Transfer to Institutional Performance. Quality service innovation takes a strong role and proves to be a recommendation to Christian education in achieving competitive excellence. Christian education quality service innovation is essential for experimental science and strong commercial relevance in the context of the dominant logic of technological innovation. The study of the practical implications of quality service innovation focuses on themes such as continuous improvement, project prioritization improvement, customer satisfaction and increased profitability, financial performance, market share and competitiveness. Thus, the versatility of service quality determination is confirmed to be most significant for the performance of Christian educational institutions. Integrative study of quality service innovation affects positively, directly or on the quality and quantity of research quality production, knowledge quality, service quality, education quality, innovation quality, academic quality. The quality of such services will thus affect the quality of investment decisions, educational quality improvement programs, overall quality, image and strategy of Christian education and its relationship to HKBP education.

Abstrak

Studi integratif ini bertujuan untuk memeriksa dan mengevaluasi hubungan antara *Academic Culture* (Budaya Akademik) dalam meningkatkan Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen dan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen; Proses Transfer Pengetahuan dalam meningkatkan Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen dan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen dan Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen dalam meningkatkan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen. Studi integratif ini menganalisis dan menunjukkan bahwa inovasi pendidikan diakonia mampu menjadi alat yang berguna untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas serta kinerja institusi pendidikan Kristen. Temuan tinjauan integratif ini menunjukkan bahwa metodologi tinjauan integratif merupakan pendekatan baru untuk bidang pengelolaan pendidikan Kristen dengan dampak yang sangat positif dan signifikan pada kinerja institusi.

Fase desain awal memungkinkan untuk menggambarkan proses penciptaan budaya akademik dan transfer pengetahuan dan mengidentifikasi keduanya yang secara langsung mempengaruhi dan meningkatkan Inovasi Layanan Mutu Pendidikan Kristen. Selama tahap ini, kolaborasi budaya akademik dan transfer pengetahuan adalah hal mutlak dalam pengembangan inovasi layanan mutu pendidikan Kristen. Pada tahap pemodelan, inovasi layanan mutu pendidikan Kristen merupakan mediasi yang menghubungkan Budaya Akademik dan Transfer Pengetahuan terhadap Kinerja Institusi. Inovasi layanan mutu mengambil peran kuat dan terbukti menjadi rekomendasi terhadap PT Kristen dalam mencapai keunggulan bersaing. Inovasi layanan mutu PT Kristen sangat penting untuk sains eksperimental dan relevansi komersial yang kuat dalam konteks logika dominan inovasi teknologi. Studi implikasi praktis inovasi layanan mutu fokus pada tema-tema seperti perbaikan terus-menerus, prioritas proyek perbaikan, kepuasan pelanggan dan peningkatan profitabilitas, kinerja keuangan, pangsa pasar dan daya saing. Dengan demikian, keserbagunaan penetapan kualitas layanan dikonfirmasi paling signifikan bagi kinerja institusi pendidikan Kristen. Studi integratif inovasi layanan mutu mempengaruhi secara positif, langsung atau terhadap kualitas dan kuantitas produksi mutu penelitian, mutu pengetahuan, mutu layanan, mutu pendidikan, mutu inovasi, mutu akademik. mutu layanan tersebut dengan demikian akan mempengaruhi kualitas keputusan investasi, program peningkatan kualitas pendidikan, kualitas keseluruhan, citra dan strategi pendidikan Kristen dan hubungannya dengan pendidikan HKBP.

Keyword; *Knowledge Sharing Process; Academic Culture; Innovation Diakonia Education Quality; Performance*

PENDAHULUAN

Budaya yang sesuai dengan pencapaian keunggulan akademik terdiri dari karakteristik penguatan citra akademik. Budaya meliputi proses pendidikan, pencapaian tujuan akademik, nilai, norma, dan layanan operasional. Budaya akademik mendukung tujuan akademik dari setiap Pendidikan Tinggi yang dikenal dengan istilah Tri Dharma Perguruan Tinggi (PT), yaitu Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian Kepada masyarakat. Di setiap PT, pengetahuan tidak hanya diberikan tetapi pengetahuan baru juga terus menerus dihasilkan melalui penelitian. Pencarian pengetahuan semacam itu memiliki budaya, moral dan nilai instrumental, yang apabila budaya, moral dan nilai itu diabaikan, ia akan diikuti oleh sanksi moral. Budaya dan nilai membantu sivitas untuk meningkatkan kemampuan adaptifnya dengan merumuskan solusi yang tepat untuk masalah praktis yang dihadapinya. Inilah salah satu alasan mengapa masyarakat mendukung PT dengan memberikan status baik yang dilabeli dengan nilai akreditasi maupun ISO (Hallonsten & Christensson, 2017).

Perkembangan PT tidak statis, globalisasi dan banyak situasi menimbulkan masalah dan tantangan baru yang membutuhkan tanggapan inovatif. Kemampuan untuk membantu

memecahkan masalah ini menambah signifikansi PT dan institusi Pendidikan Tinggi Kristen untuk menghasilkan lulusan elit terdidik yang mampu berpikir orisinal dan kreatif. Dengan demikian, orisinalitas dan kreativitas merupakan nilai penting dalam sebuah institusi pendidikan Kristen. Biasanya, mereka yang unggul dalam nilai-nilai budaya dihargai baik secara materi (dengan imbalan nyata seperti gaji yang lebih baik, promosi, penghargaan, hadiah) dan non-materi (dengan imbalan tidak berwujud seperti menganugerahkan prestise dan status terhadap PT). Sebaliknya, penyimpangan dari pengejaran yang ditentukan secara normatif ini, seperti plagiarisme, pembuatan data palsu atau distorsi fakta, tidak disetujui, yang ditunjukkan oleh kecaman akademis seperti kritik, celaan, penolakan penghargaan atau pengenaan hukuman. Prasyarat pemikiran orisinal adalah kebebasan untuk berbeda dari otoritas mapan PT, akademisi atau Lembaga lain yang berhubungan dengan layanan PT.

Oleh karena itu, penting bagi Institusi pendidikan Kristen dapat mengevaluasi, budaya akademik dalam potensi atau prestasi aktual institusi. Budaya akademik berlaku dalam segala kegiatan institusi, seperti penerimaan mahasiswa baru, pendidikan asrama, evaluasi kinerja secara berkala, perekrutan dosen baru, promosi, pemberian hibah penelitian, pemberian beasiswa dan meninjau karya pra-publikasi serta pasca-publikasi. Budaya akademik menjadi penciri disiplin, peer-evaluasi, norma dan penciptaan nilai layanan dalam sistem akademik.

Latar belakang penelitian ini terdapat pada penemuan adanya kesenjangan penelitian sebelumnya tentang *Academic Culture* tidak terbukti dapat meningkatkan *Overall Performance* (Patel, 2012). Dengan demikian kesenjangan ini menjadi peluang bagi penelitian baru yakni dengan penambahan mediasi berupa variabel *Innovation Diaconal Education Quality* sehingga harapannya tercipta kinerja institusi Pendidikan Kristen, seperti Sekolah Tinggi Diakones HKBP Balige Toba Indonesia. Inovasi Mutu Pendidikan Diakon ditelaah melalui systematic review dengan merujuk perspektif *Service Dominant Logic (SDL)* (Vargo, Maglio, & Akaka, 2008) artinya nilai selalu diciptakan bersama, bersama dan timbal balik, dalam interaksi antara penyedia layanan (PT) dan penerima manfaat melalui integrasi sumber daya dan penerapan kompetensi (calon mahasiswa, mahasiswa dan orangtua mahasiswa). Pertimbangan akan budaya menerapkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuannya untuk mengubah keragaman menjadi satu visi dalam mencapai keunggulan dan penciptaan bersama nilai tambah layanan. Logika SD yang menyatakan bahwa konsumen dalam hal ini calon mahasiswa, orangtua dan HKBP selalu menjadi co-creator of value di mana sumber daya operan adalah sumber dasar

keunggulan kompetitif yang menciptakan merupakan merek (Luo, Wong, King, Liu, & Huang, 2019). Dalam hal ini, institusi pendidikan Kristen harus mampu memberdayakan proses penciptaan nilai merek dan memisahkan diri dari pemikiran era sebelumnya yang menyoroti bahwa nilai keunggulan layanan diciptakan oleh institusi pendidikan dan tertanam dalam barang fisik (bangunan dan infrastruktur). Pergeseran logika keunggulan ini tidak lagi hanya kemegahan gedung ataupun infrastruktur melainkan kesadaran akan nilai potensial dari perspektif pengguna akhir atau konsumen (Merz, He, & Vargo, 2009).

Tujuan penelitian Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen secara umum dan Diakon secara khusus ini adalah penciptaan nilai tambah layanan yang dilakukan bersama antara penegak budaya akademik institusi bersama pemangku kepentingan lainnya sehingga tercapai kinerja institusi yang unggul dan bereputasi.

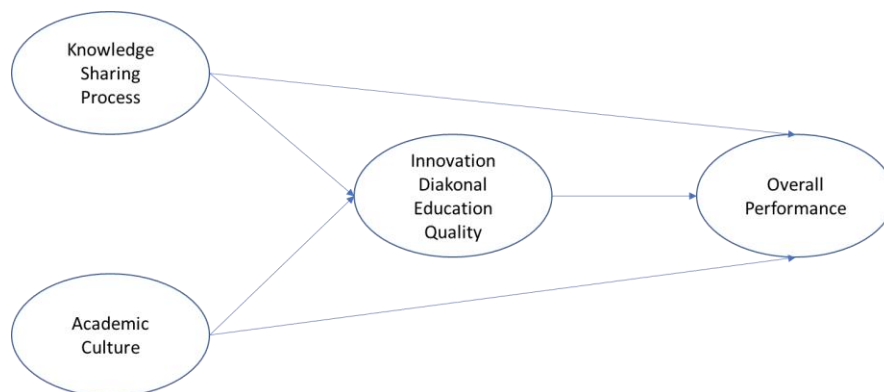
Untuk menjawab tujuan penelitian ini dan memastikan sistematika penelitian maka dibangun pertanyaan penelitian, yaitu:

RQ1. Apakah Academic Culture (Budaya Akademik) mampu meningkatkan Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen dan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen

RQ2. Apakah Proses Transfer Pengetahuan mampu meningkatkan Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen dan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen

RQ3. Apakah Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen mampu meningkatkan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen

Model penelitian disampaikan dalam Gambar di bawah ini



Gambar 1. Model Penelitian Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen

METODE PENELITIAN

Studi ini mengadopsi metode kualitatif dengan analisis review yang bersifat integratif untuk mencapai tujuan penelitian. Kualitatif integratif bermanfaat untuk menghasilkan wawasan baru tentang fenomena yang ada dan kemudian menjabarkan secara terstruktur (Leclercq, Hammedi, & Poncin, 2016). Pendekatan integratif tidak hanya menggabungkan beberapa perspektif yang ada, tetapi juga menemukan keunikan seperti proses adopsi, peran, pengaruh terhadap budaya akademik dalam meningkatkan kinerja institusi pendidikan Kristen (Zhang, Zhang, Warsitzka, & Trötschel, 2021). Pendekatan integratif merupakan hubungan yang berkaitan antara kata kunci pembahasan sebagaimana yang disebutkan dalam model penelitian di atas. Tujuannya adalah untuk mengetahui luas dan kedalaman Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen dalam meningkatkan kinerja institusi pendidikan Kristen. Sebagaimana yang disampaikan bahwa metode pendekatan integratif membantu dan mengeksplorasi bagaimana interaksi penciptaan budaya akademik terhadap inovasi layanan mutu institusi. Selain itu, metodologi ini membantu untuk membangun gambaran dari inovasi layanan mutu sebagai syarat terciptanya kinerja institusi pendidikan tinggi Kristen.

Studi analisis tinjauan integratif menganalisis secara mendalam inovasi layanan mutu institusi dalam meningkatkan kinerja institusi pendidikan Kristen. Dengan studi integratif literature akan dimulai dengan penelusuran secara fokus pada inovasi layanan mutu dalam institusi dan dihubungkan dengan variabel pendukung budaya akademik, proses transfer pengetahuan dan kinerja institusi. Tahapan yang dilakukan dimulai dari penentuan *software Publish or Perish* sebagai alat untuk membantu dan memudahkan pencarian kata-kata kunci, dengan spesifikasi artikel terindex scopus. Proses pencarian dikategorikan dalam beberapa tahap, yaitu: [1] Pencarian sesuai kata kunci Innovation, Academic Culture, Sharing Knowledge, Performance [2] Pencarian berdasarkan judul artikel dan kata kunci, [3] Penelitian terdahulu pada periode 2018-2022. Karena keterbatasan jangkauan jumlah artikel per satu kali pencarian maksimal 200, maka, satu variabel perlu dilakukan beberapa kali pencarian untuk satu kata kunci yang sama, misalnya dengan membatasi hanya setiap tahun; contoh 2021-2021. [4] mengelompokkan sesuai variabel, [5] Setelah list artikel terkumpul kemudian mencari naskah lengkap artikel pada link <https://www.emerald.com>, <https://journals.sagepub.com>, <https://www.sciencedirect.com>, [5] mengumpulkan argumen yang digunakan untuk menggambarkan penciptaan nilai bersama, inovasi dan layanan mutu. [6] Disusul dengan

pengembangan analisis inovasi layanan mutu PT Kristen. [7] Argumen yang dikelompokkan pada analisis dalam literatur review. Secara garis besar, studi ini berlangsung dalam dua tahap, yakni identifikasi dan pengumpulan artikel yang paling mewakili inovasi layanan mutu dan dilanjutkan dengan analisis integratif.

Tabel 1. Tahapan Pemetaan Pencarian Kata Kunci

No.	Variabel	Hasil Pencarian dan Pemilahan Articles			
		Total hasil pencarian Artikel	Total Artikel yang Beririsan	Artikel yang sesuai	Total Artikel terpilih
1.	Academic Culture	386	74	67	14
2.	Innovation of Education Quality	529	92	55	36
3.	Sharing Knowledge	223	54	24	8
4.	Education Performance	255	58	18	5

Dari pencarian sejumlah artikel hingga terakhir terpilih 63 artikel yang paling tepat dalam menggambarkan pengaruh inovasi layanan mutu terhadap kinerja institusi PT Kristen. Analisis setiap variabel disampaikan dalam tinjauan literatur berikut.

Academic Culture

Budaya akademik dan sumber daya yang tersedia untuk inovasi juga merupakan faktor penting yang berpengaruh pada inovasi layanan mutu. Budaya inovatif dapat dilihat dari sudut pandang civitas sejauh mana mereka melihat iklim dan budaya institusi mendukung inovasi dan memberikan sinyal positif dan pengakuan untuk kegiatan yang mempromosikan inovasi. PT inovatif bahkan mungkin menerima kegagalan sebagai kesempatan belajar, mendukung ide-ide baru dan membiarkan masalah yang sama dipecahkan dengan cara yang berbeda. Dalam institusi yang memiliki budaya akademik, civitas memiliki tingkat kebebasan operasional yang tinggi. Institusi pendidikan yang inovatif dapat mendorong civitas untuk menjadi pencipta nilai tambah inovasi layanan mutu. Institusi pendidikan yang inovatif memiliki budaya akademik dan berorientasi pada konsumen, kerja sama eksternal, fleksibel, proaktif dan memiliki orientasi jangka panjang. Kebijakan budaya akademik sebagai sumber daya institusi bertujuan untuk menciptakan, mengembangkan, dan memelihara tindakan yang mengakui dan mendukung inovasi. Budaya akademik memainkan peran penting dalam efektivitas inovasi. Perusahaan seperti Google telah mendorong inovasi dengan menyediakan sumber daya yang memadai untuk

proyek inovatif serta mengembangkan budaya organisasi yang mendukung inovasi (Sareen & Pandey, 2021).

Inovasi di sektor jasa pendidikan berbeda dengan di sektor manufaktur dan perusahaan industri. Inovasi institusi pendidikan lebih menekankan pada budaya akademik dan memiliki kecenderungan untuk bekerja sama. Budaya akademik memiliki inovasi dalam layanan dalam berbagai dimensi di luar inovasi teknologi. Pengembangan kurikulum untuk metode penelitian pembelajaran dan pengajaran Seluruh program pendidikan dirancang untuk mengembangkan keterampilan yang dapat ditransfer bersama. Kurikulum bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan manajemen terkait pengajaran, penelitian dan pengabdian. Rekrutmen akademik dan kegiatan promosi meliputi (Lai, Lionzo, & Stacchezzini, 2015): [1] Aturan nasional untuk rekrutmen akademik , [2] Jenis publikasi yang dibutuhkan oleh komite, [3] Peran budaya akademik dalam rekrutmen dan promosi.

Layanan mutu memainkan peran kunci dalam lingkungan bisnis institusi pendidikan. lembaga penjaminan mutu baru serta metode pengukuran mutu di seluruh dunia muncul sebagai hasil dari teknik pengukuran kinerja yang diperbarui yang menghasilkan signifikansi hasil belajar dan penguatan karakter mahasiswa. Pergeseran ke pendidikan yang berpusat pada mahasiswa menunjukkan budaya akademik yang baru, di mana *Student Center Learning* (SCL) menjadi prinsip layanan. Jadi, sudah waktunya untuk merenovasi pengaturan institusi yang menawarkan layanan mutu saat ini untuk mengembangkan semangat penyelidikan dan mengadopsi pendidikan berbasis budaya akademik.

Untuk menghasilkan budaya akademik yang menguntungkan di PT Kristen perlu mengubah pengaturan hubungan antara proses pembelajaran formal dan informal. Dalam pengaturan pembelajaran formal, mahasiswa belajar melalui kuliah, lokakarya, tes, diakonia, kerja lapangan. Dalam gaya tradisional, seseorang di manajemen puncak memutuskan isi kurikulum (Pandita & Kiran, 2020). Di sisi lain, belajar dalam gaya informal adalah di mana seorang mahasiswa bersandar dari mengajukan pertanyaan, cerita, menyimak seseorang melakukan tugas atau menggunakan 'game', memukul dan mencoba, diskusi dll. Sebagian besar pembelajaran dicapai dalam pengaturan gaya bersama atau kolektif, yaitu melalui praktek belajar informal. Untuk mengembangkan budaya akademik berkualitas tinggi, operasi akademik baru untuk mendukung institusi dalam integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk belajar dan mengajar perlu menjadi fokus PT. Hubungan yang melibatkan manajemen dan penelitian adalah parameter

lain, di mana pusat-pusat ini dapat memberikan dampak yang signifikan. Teknologi itu sendiri tidak dapat mengimplementasikan inovasi. Wajar lembaga harus mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi pembelajar mandiri. Mahasiswa mampu mengaplikasikan ilmu yang didapat. Jadi tantangannya adalah menciptakan budaya lingkungan di mana perubahan tidak dilihat sebagai tantangan tetapi memfasilitasi pembelajaran. Pengembangan institusi dan komponen seperti lingkungan, misi, sosialisasi, informasi, strategi dan kepemimpinan adalah komponen budaya akademik yang pada akhirnya mengarah pada pengembangan kinerja institusi (Pandita & Kiran, 2020).

Knowledge Sharing Process

Konsep produksi pengetahuan menyiratkan bahwa “nilai-nilai budaya akademisi dan komunitas akademis memainkan peran mendasar dalam proses edukasi, bukan hanya kognisi netral yang mendorong sains dan perkembangannya melainkan inovasi pengetahuan dan pembelajaran. Fase awal penciptaan ide untuk layanan baru mendorong kegiatan transfer pengetahuan dalam penciptaan nilai bersama. Di dunia organisasi pendidikan, PT merangkul konsumen sebagai mitra kreasi bersama dalam pendekatan terhadap kegiatan inovasi layanan mutu. Peran budaya akademik dalam penciptaan nilai bersama dan dalam penciptaan dan pelaksanaan program dan layanan yang paling berarti bagi mahasiswa dan pendidik dan dalam mengubah penilaian berbagai layanan institusi menjadi data yang dapat ditindaklanjuti yang menghasilkan perubahan yang berarti bagi inovasi layanan mutu.

Transfer pengetahuan di antara dosen dan staff mengembangkan sistem manajemen pengetahuan baru dan mendorong peningkatan institusi, kolaborasi silang seperti peningkatan interaksi antara pendidikan, penelitian dan pengabdian. Inovasi layanan mutu melibatkan penemuan dan penerapan solusi yang baru terkait proses, metode, dan struktur (Sareen & Pandey, 2021). Transfer pengetahuan dapat mencakup akses ke sistem informasi dan penugasan dosen staff dalam organisasi mitra serta kolaborasi bersama. Pertukaran pengetahuan antar institusi adalah proses yang dapat dilakukan melalui berbagai mode. Kehendak untuk pertukaran pengetahuan tercermin ketika dosen staff memiliki kemauan untuk mengajarkan pengetahuannya kepada rekan kerja, mentransfer keahlian, berbagi pengalaman tentang cara dan metode kerja dalam menjalin komunikasi dengan rekan dalam satu unit kerja maupun dengan unit lain (Schepers, de Vries, van Weele, & Langerak, 2019). Dalam pandangan SDL bahwa keinginan berbagi pengetahuan adalah wujud dari value co-creation meningkatkan keunggulan kompetitif

individu, kemudian meluas pada seluruh level institusi hingga mereka mendapatkan kemudahan akses ke sumber daya pesaing sehingga memiliki kemampuan dalam meningkatkan aktivitas kolaboratif dengan pesaing (Zhu, Lynette Wang, Wang, & Nastos, 2020) serta meningkatkan keunggulan kompetitif berkelanjutan. Pengetahuan kompleks yang berharga seperti ini sering kali berasal dari pengalaman individu. Pengetahuan individu ini yang perlu dibagi untuk membangun sumber keunggulan kompetitif (Chowdhury, 2020). Berbagi pengetahuan secara langsung memberikan pengalaman baru bagi dosen staff dalam menyampaikan ide solutif serta keterampilan dalam mempromosikan produk dan layanan yang tersedia (Ouédraogo & Rinfret, 2019).

Innovation Diaconal Education Quality

Inovasi memiliki peran penting dalam pertumbuhan dan kelangsungan hidup institusi. Kemampuan institusi pendidikan untuk berinteraksi dengan universitas lain memberikan akses ke pengetahuan kritis, yang meningkatkan kemampuan institusi untuk tumbuh dan berinovasi. Jaringan bisnis berdampak pada peningkatan pendapatan institusi. Institusi yang berhasil dapat berkolaborasi dengan universitas lain untuk menyelesaikan proyek inovatif. Akses pengetahuan dari berbagai sumber memiliki nilai yang signifikan, terutama untuk proses, dan sistem pengetahuan-intensif (Sareen & Pandey, 2021). Inovasi layanan mencakup pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru. Inovasi dalam layanan pada dasarnya adalah tentang perubahan dan pembaruan. Inovasi layanan mutu akademik berkaitan dengan penciptaan nilai bagi institusi pendidikan Kristen dan konsumennya melalui desain dan pengembangan layanan baru dan/atau layanan yang ditingkatkan, inovasi dalam proses atau karakteristik layanan, dan inovasi organisasi. Perubahan yang didorong dalam inovasi layanan mutu terutama berkaitan dengan perubahan dalam (1) konsep layanan, (2) Budaya layanan, (3) sistem pemberian layanan, (4) proses penyediaan layanan dan (5) pilihan teknologi layanan. Kelima dimensi ini berguna untuk menggambarkan keragaman dalam inovasi layanan mutu (Hallonsten & Christensson, 2017). Nilai co-creation dan inovasi layanan mutu berfokus pada kreasi bersama berbasis budaya akademik sebagai sarana yang sesuai untuk menciptakan nilai dan meningkatkan kesuksesan produk baru secara keseluruhan. Inovatif layanan mutu berdasarkan logika SD di mana konsumen dan pemangku kepentingan lainnya menjadi co-innovator nyata yang bertukar dan mengintegrasikan sumber daya untuk menciptakan nilai bersama. *Customer co-creation* berpengaruh positif dan sama signifikan terhadap keberhasilan inovasi layanan mutu. Layanan

dan inovasi layanan mutu saling terkait dan mendukung inovasi PT melalui penciptaan nilai bersama.

Inovasi layanan mutu mengacu pada perubahan yang mempengaruhi karakteristik layanan dan menawarkan nilai kepada penyedia, dan baru bagi orang lain. Hal ini dapat terkait dengan perubahan konsep layanan, antarmuka klien, sistem informasi akademik dan penggunaan teknologi. Konsep layanan berkaitan dengan bagaimana kebutuhan konsumen harus dipenuhi dan apa yang harus dilakukan untuk mereka. Antarmuka berkaitan dengan desain antarmuka antara penyedia layanan dan klien (Islam, Agarwal, & Ikeda, 2017). Penciptaan nilai adalah proses dalam institusi pendidikan berorientasi peningkatan layanan mutu, di mana layanan mengalir dari penyedia ke pelanggan secara searah. Institusi sering menggunakan logika barang-dominan (*tangible*) menjadi nilai dalam pertukaran (*intangible*). Konsumen saat ini memiliki lebih banyak pilihan layanan daripada sebelumnya. Oleh karena itu, dengan menggunakan logika *alternatif service-dominant* (SD) (*innovation value co-creation*), nilai diciptakan bersama oleh penyedia layanan dan konsumen melalui integrasi sumber daya dan penerapan kompetensi. Di sini, konsumen selalu menjadi *co-creator of value*. Interaksi dua arah antara penyedia layanan (institusi Kristen) dan konsumen dalam logika SD membentuk konsep dasar dari penciptaan nilai bersama. Nilai bersama didefinisikan sebagai proses interaktif yang melibatkan setidaknya dua aktor mengintegrasikan sumber daya yang ada dengan fokus pada tiga elemen yang mengarah pada inovasi layanan, lingkup penyedia, lingkup konsumen, dan lingkup bersama (Islam, Agarwal, & Ikeda, 2015).

Nilai bersama untuk inovasi layanan mutu PT Kristen berhubungan dengan layanan pendidikan; menunjukkan bahwa nilai dihasilkan melalui proses seperti reproduksi, pertukaran, transfer pengetahuan, penyempurnaan, analisis, interpretasi, dan regenerasi dalam proses budaya akademik dan sistem informasi akademik. Nilai dan kinerja institusi terhubung erat dengan hasil institusional/universitas secara keseluruhan. PT Kristen dapat menciptakan nilai dengan mendefinisikan, mengukur, dan menyelaraskan dirinya dengan tingkat budaya akademik di bidang pendaftaran, tingkat retensi/kelulusan, keberhasilan, prestasi, pembelajaran, keterlibatan mahasiswa, produktivitas penelitian fakultas, pengajaran fakultas, pelayanan, dan mutu kelembagaan yang menyeluruh. Inovasi layanan mutu memperbaharui strategi pemasaran institusi dalam memenuhi kebutuhan pengguna untuk penciptaan nilai di PT Kristen.

PT Kristen saat ini memosisikan diri untuk beralih dari pemenuhan kurikulum ke penciptaan kurikulum terapan, dan mengambil ekuitas penyelarasan independen institusi, pembentukan lisensi transfer teknologi yang terdiversifikasi. Selain itu, ikatan antara PT lainnya dan HKBP dengan kesadaran persaingan unggul meningkat. Perubahan sikap seperti itu sangat mencolok PT yang memiliki budaya akademik unggul dan semakin banyak universitas yang membudayakan keunggulan dengan peningkatan nilai-nilai akademik maupun softskills yang ditandai dengan pembangunan karakter. Dengan demikian universitas abad ke-21 tampaknya sampai pada format budaya akademik berkarakter. Universitas modern mencakup pembangunan budaya akademik pendidikan (pengajaran) serta penelitian dan pengabdian. Pergeseran ini muncul dari perkembangan internal universitas dan pengaruh eksternal pada struktur akademik, terkait dengan munculnya inovasi layanan mutu berbasis pengetahuan. Kegiatan pendidikan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja institusi serta keuntungan finansial universitas dan integritas (Hadidi & Kirby, 2015)

Overall Performance

Kinerja institusi merupakan kemampuan PT dalam mengidentifikasi sumber daya organisasi dan mengimplementasikan pengembangan budaya akademik. Kemampuan institusi mengevaluasi posisi dan merancang strategi operasional, mengelola bidang keuangan dan non-keuangan. Kinerja institusi memiliki peran penting dalam peningkatan mutu PT, sebagai alat yang digunakan pengelola institusi untuk menilai dan mengevaluasi efektivitas aktivitas pembelajaran dalam memasuki pasar global (Nuryakin & Ardyana, 2018). Institusi mampu menangkap sejauh mana budaya akademik dan inovasi layanan mutu dapat mengantisipasi perubahan dan peluang di lingkungan PT dan proaktif meningkatkan Tri Dharma PT hingga menyempurnakan ide dan solusi kreatif (Ofem, Arya, Ferrier, & Borgatti, 2020). Kinerja institusi dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: tercapainya peningkatan penjualan dan pangsa pasar, penciptaan kepuasan konsumen dan akuisisi konsumen baru, peningkatan penghasilan dan kelangsungan hidup institusi, pencapaian keunggulan kompetitif, perluasan jangkauan pasar, dan peningkatan penjualan dan keuntungan (YuSheng & Ibrahim, 2020), (Kolade, Obembe, & Salia, 2019).

Hasil Inovasi Layanan Mutu Meningkatkan kinerja Institusi PT Kristen, sebagaimana yang disampaikan dalam penelitian terdahulu pada Tabel berikut.

Tabel 1. Dimensi Inovasi Layanan Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Institusi

No.	Dimensi	Penjelasan	Referensi
1.	Mutu Penelitian	Menjembatani kesenjangan relevansi antara penelitian akademis dan praktik manajemen	(Sareen & Pandey, 2021)
2.		Layanan kerja sama eksternal, kreativitas dan self-efficacy	(Tantawy et al., 2021)
3.		Inovasi model bisnis institusi	(Bao, Wang, & Tao, 2020)
4.		Keberlanjutan penelitian dan transfer pengetahuan	(Lazurko et al., 2020)
5.	Mutu pengetahuan	Kolaborasi dan co-creation meningkatkan kinerja institusi	(Sareen & Pandey, 2021)
6.		Adopsi media pembelajaran, sistem informasi akademik	(Oyewobi, Adedayo, Olorunyomi, & Jimoh, 2021)
7.		Manajemen pengetahuan digitalisasi	(Nwankpa, Roumani, & Datta, 2021)
8.		Eksplorasi manajemen keberlanjutan	(Shahzad, Qu, Zafar, Rehman, & Islam, 2020)
9.		Manajemen relasional melalui pemberdayaan teknologi	(Nascimento, Reichert, Janissek-Muniz, & Zawislak, 2020)
10.	Mutu layanan	Menciptakan lingkungan di mana perubahan tidak dilihat sebagai tantangan tetapi memfasilitasi pembelajaran	(Psomas, 2021)
11.		Budaya akademik, strategi organisasi, dan budaya organisasi berdampak pada praktik manajemen kualitas mutu. Budaya akademik merupakan faktor yang menghubungkan praktik TQM dengan kinerja inovasi.	(Ernawati & Hamid, 2020)
12.		Hospitality	(Wang, Wang, & Xiang, 2021)
13.		Kemampuan menerapkan teknologi dalam layanan dan digitalisasi, termasuk pemberdayaan media social	(Wang et al., 2021)
14.		Manajemen pembelajaran organisasi	(Naim & Lenka, 2017)
15.	Mutu Pendidikan	Pedagogi Inovasi; Efikasi Diri; Ekstrakurikuler; Pembelajaran Berbasis Desain, Pendidikan Inovasi, Teknologi Rekayasa, Pendidikan Teknologi, Pengembangan Ekonomi, Keterlibatan Institusi, Pengembangan Kurikulum meningkatkan kinerja institusi	(Chandra, Tomitsch, & Large, 2020)
16.		Mengembangkan keterampilan yang dapat ditransfer bersama dengan pengetahuan khusus sehingga meningkatkan kinerja institusi	(Hoidn & Olbert-Bock, 2016)
17.	Mutu Inovasi	Mutu inovasi memiliki hubungan kuat dengan konsep seperti inovasi, kreativitas dan standardisasi, efisiensi, keandalan, waktu, biaya dan tingkat inovasi. Mutu inovasi mengacu pada kepentingan relatif suatu inovasi dalam hal	(Mesut DOĞAN & DOĞAN, 2020)

No.	Dimensi	Penjelasan	Referensi
		kepuasan fisik, psikologis dan sosial dalam sistem konsumsi konsumen. Keberadaan dan kesinambungan mutu inovasi sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang	
18.		Restoratif Servicescapes menunjukkan bahwa dimensi desain fisik, suasana, wayfinding, sosial, alam, dan bahkan aspek cyber dari lingkungan mempengaruhi konsumen dan karyawan di seluruh organisasi layanan	(Mody, Suess, & Dogru, 2019)
19.		Kemampuan mengembangkan pengetahuan baru	(Howard, Boeker, & Andrus, 2019)
20.		Adanya korelasi positif antara mengelola pengetahuan dengan inovasi mutu,	(Weigel & Hadwich, 2018)
21.		Mutu inovasi memiliki dampak yang lebih besar pada kinerja pasar layanan baru daripada kecepatan inovasi.	(Taghizadeh, Rahman, & Hossain, 2018)
22.		Relevansi pelanggan yang tinggi, kesesuaian strategis, potensi komunikasi yang tinggi, dan potensi visi	(Dziallas, 2018)
23.		Manajemen mutu kreativitas	(Naim & Lenka, 2017)
24.		Akuisisi memberikan peluang untuk inovasi mutu	(Lee & Kim, 2016)
25.	Mutu Akademik	Perubahan perilaku searah dengan budaya akademik merupakan syarat tercapainya kinerja institusi	(Wong, Hsieh, Wu, & Hu, 2019)
26.		Tata kelola keuangan institusi	(Zhou, Cao, & Lin, 2021)
27.		Proses perubahan perilaku, sikap, aksesibilitas, penampilan, kontak konsumen, hubungan internal, perhatian layanan	(Bakti & Sumaedi, 2015)
28.		berhubungan dengan output, kemampuan teknis dosen dan staff, pengetahuan, solusi teknis, sistem komputerisasi, dan mutu teknologi.	(Bakti & Sumaedi, 2015)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi integratif ini bertujuan untuk memeriksa dan mengevaluasi apakah *Academic Culture* (Budaya Akademik) mampu meningkatkan Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen dan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen; Apakah Proses Transfer Pengetahuan mampu meningkatkan Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen dan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen dan Apakah Inovasi Mutu Institusi Pendidikan Kristen mampu meningkatkan Kinerja Institusi Pendidikan Kristen. Studi integratif menganalisis apakah inovasi pendidikan diakonia mampu menjadi alat yang berguna untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas serta kinerja

institusi pendidikan Kristen. Temuan tinjauan integratif ini menunjukkan bahwa metodologi tinjauan integratif merupakan pendekatan baru untuk bidang pengelolaan pendidikan Kristen dengan dampak yang sangat positif dan signifikan pada kinerja institusi.

Fase desain awal memungkinkan untuk menggambarkan proses penciptaan budaya akademik dan transfer pengetahuan dan mengidentifikasi keduanya yang secara langsung mempengaruhi dan meningkatkan Inovasi Layanan Mutu Pendidikan Kristen. Selama tahap ini, kolaborasi budaya akademik dan transfer pengetahuan adalah hal mutlak dalam pengembangan inovasi layanan mutu pendidikan Kristen. Pada tahap pemodelan, inovasi layanan mutu pendidikan Kristen merupakan mediasi yang menghubungkan Budaya Akademik dan Transfer Pengetahuan terhadap Kinerja Institusi. Inovasi layanan mutu mengambil peran kuat dan terbukti menjadi rekomendasi terhadap PT Kristen dalam mencapai keunggulan bersaing (Rickley, 2018). Inovasi layanan mutu PT Kristen sangat penting untuk sains eksperimental dan relevansi komersial yang kuat dalam konteks logika dominant inovasi teknologi. Studi implikasi praktis inovasi layanan mutu fokus pada tema-tema seperti perbaikan terus-menerus, prioritas proyek perbaikan, kepuasan pelanggan dan peningkatan profitabilitas, kinerja keuangan, pangsa pasar dan daya saing. Dengan demikian, keserbagunaan penetapan kualitas layanan dikonfirmasi paling signifikan bagi kinerja institusi pendidikan Kristen. Studi integratif inovasi layanan mutu mempengaruhi secara positif, langsung atau terhadap kualitas dan kuantitas produksi mutu penelitian, mutu pengetahuan, mutu layanan, mutu pendidikan, mutu inovasi, mutu akademik. mutu layanan tersebut dengan demikian akan mempengaruhi kualitas keputusan investasi, program peningkatan kualitas pendidikan, kualitas keseluruhan, citra dan strategi pendidikan kristen, efek positif yang signifikan pada HKBP.

Implikasi Teori, Manajerial dan Institusional

Teori SDL mendukung identifikasi dalam konsep inovasi dan penciptaan nilai tambah layanan. SDL menjelaskan komponen layanan yang meningkat di penawaran institusi pendidikan. SDL menggabungkan produk menjadi strategi layanan mutu sebagai solusi untuk meningkatkan kinerja institusi. SDL menyediakan model bisnis inovasi PT yang kompleks, sistem produk-layanan dan ini menjadi tren dalam implementasi manajerial institusi. Kinerja institusi diukur dari kemampuan meraih kesuksesan dalam inovasi layanan mutu pendidikan (termasuk Tri Dharma PT). Fokus rantai pasokan inovasi layanan mutu berdasarkan SDL terdiri

dari mitra kreasi nilai, luasnya operan integrasi sumber daya dosenstaff dan penyelenggara pendidikan, Permintaan konsumen juga, tampaknya bervariasi tergantung pada komposisi yang mereka inginkan, dari standar kombinasi produk dan layanan mutu institusi.

Mengacu pada temuan analisis integratif bahwa hubungan budaya akademik dan dan inovasi layanan mutu pendidikan berorientasi pada efisiensi dan bergantung pada sumber daya operan dan layanan holistik. Layanan logika dominan sangat diperlukan untuk menjamin keunggulan kompetitif institusi. Cara mengonfigurasi implementasi inovasi layanan mutu adalah pada penciptaan nilai bersama (Rickley, 2018). Institusi pendidikan Kristen sebagai penyedia layanan bergantung pada penguatan inovasi layanan nyata, tidak berwujud, teknologi dan aset non-teknologi untuk menyempurnakan layanan. Inovasi dalam PT Kristen dengan demikian menggambarkan sintesis yang terjadi dalam domain teknologi, non-teknologi, berwujud dan tidak berwujud yang mengarah ke program tambahan dan penawaran layanan. Dalam mengejar inovasi layanan mutu, sektor pendidikan merangkul organisasi atau yayasan di bawah HKBP secara berkelanjutan sebagai aspek penting dari daya tarik layanan keseluruhannya. Inovasi layanan mutu PT Kristen terdiri dari proses, teknik, praktik, sistem, produk dan layanan baru atau yang dimodifikasi menuju unggul dan kompetitif. Dalam konteks PT inovasi layanan mutu mengacu pada kumpulan berbagai praktik yang mencakup langkah-langkah perbaikan dan penciptaan nilai tambah layanan, transfer pengetahuan melalui produksi hasil penelitian.

Tinjauan integratif inovasi layanan mutu akan membantu pengelola PT dalam memahami hubungan utama antara pendorong dan keterlibatan konsumen yang akan membantu mereka mempersiapkan strategi kompetitif. Dalam hal anteseden keterlibatan, pengelola dan manajer harus menyadari bahwa untuk mencapai kinerja institusi, budaya akademik memiliki peran pendorong inovasi. Pengelola mendapatkan konsekuensi afektif, misalnya jika manajemen pengelola memahami bahwa konsumen lebih terlibat secara kognitif (Rosado-Pinto & Loureiro, 2020), manajemen pengelola dapat mengembangkan taktik untuk lebih merangsang dimensi emosional sehingga konsumen merasa lebih antusias dan bersemangat tentang budaya akademik institusi. Aspek lain yang relevan adalah menyadari peran berbagai pelaku dalam proses keterlibatan, karena hal ini akan memungkinkan pengelola institusi mengembangkan strategi keterlibatan yang berbeda untuk menargetkan konsumen yang berbeda.

KESIMPULAN

Seperti halnya tinjauan sistematis, penelitian ini memiliki keterbatasan, diantaranya terkait dengan pendekatan tinjauan yang digunakan. Pertama, meskipun protokol tinjauan integratif dibuat dan kriteria inklusi dan eksklusi yang jelas didefinisikan, serta kriteria inovasi layanan mutu, selalu ada tingkat subjektivitas tertentu saat memilih studi yang relevan untuk dimasukkan dalam analisis. Kedua, meskipun database yang dipilih memiliki cakupan yang luas dari artikel-artikel yang diterbitkan tentang topik tersebut, selalu ada kemungkinan bahwa beberapa studi yang relevan mungkin diabaikan. Namun, pemeriksaan referensi dilakukan untuk mengurangi risiko ini. Seleksi artikel mungkin juga menghilangkan beberapa penelitian yang relevan, meskipun studi integratif ini menggunakan filter yang diterapkan adalah yang paling cocok dan cukup luas untuk memasukkan penelitian yang paling relevan. Terlepas dari keterbatasannya, studi ini mencapai kesimpulan penting tentang topik inovasi layanan mutu dan memberikan rekomendasi bagi PT khususnya yang dikelola berdasar nilai dan norma Kristen. Seperti yang diungkapkan oleh tinjauan integratif, keterlibatan konsumen tampaknya memainkan peran kunci dalam bidang keunggulan kompetitif institusi. Meningkatnya jumlah studi tentang topik tersebut, yang diterbitkan dalam jurnal peer-review yang berbeda dalam bidang pemasaran institusi PT mencerminkan meningkatnya minat peneliti pada keterlibatan pelanggan. Dalam hal metodologi yang digunakan, studi integratif telah menjadi yang paling umum. Meskipun latar belakang teoretis yang berbeda dapat ditemukan dalam studi yang dianalisis, inovasi layanan umum logika dominan adalah teori yang paling umum disajikan dalam peningkatan kinerja institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. (2015). P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), 534-558. doi:10.1108/ijqrm-06-2013-0094
- Bao, H., Wang, C., & Tao, R. (2020). Examining the effects of governmental networking with environmental turbulence on the geographic searching of business model innovation generations. *Journal of Knowledge Management*, 25(1), 157-174. doi:10.1108/jkm-06-2020-0484

- Chandra, P., Tomitsch, M., & Large, M. (2020). Innovation education programs: a review of definitions, pedagogy, frameworks and evaluation measures. *European Journal of Innovation Management*, 24(4), 1268-1291. doi:10.1108/ejim-02-2020-0043
- Chowdhury, S. (2020). The Role of Affect- and Cognition-based Trust in Complex Knowledge Sharing. *JOURNAL OF MANAGERIAL ISSUES*, XXXII(1).
- Dzallias, M. (2018). How to evaluate innovative ideas and concepts at the front-end? *Journal of Business Research*. doi:10.1016/j.jbusres.2018.05.008
- Ernawati, E., & Hamid, N. (2020). Effects of environmental characteristics and business partner relationships on improving innovation performance through the mediation of knowledge management practices. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 51(1), 139-162. doi:10.1108/vjikms-09-2019-0137
- Hadidi, H. E., & Kirby, D. A. (2015). The Attitude of Egyptian SET Academics towards Innovation. *Industry and Higher Education*, 29(4), 293-303. doi:10.5367/ihe.2015.0262
- Hallonsten, O., & Christensson, O. (2017). Collaborative technological innovation in an academic, user-oriented Big Science facility. *Industry and Higher Education*, 31(6), 399-408. doi:10.1177/0950422217729284
- Hoidn, S., & Olbert-Bock, S. (2016). Learning and teaching research methods in management education. *International Journal of Educational Management*, 30(1), 43-62. doi:10.1108/ijem-08-2014-0117
- Howard, M. D., Boeker, W., & Andrus, J. L. (2019). The Spawning of Ecosystems: How Cohort Effects Benefit New Ventures. *Academy of Management Journal*, 62(4), 1163-1193. doi:10.5465/amj.2016.1248
- Islam, M. A., Agarwal, N. K., & Ikeda, M. (2015). Conceptualizing value co-creation for service innovation in academic libraries. *Business Information Review*, 32(1), 45-52. doi:10.1177/0266382115573155
- Islam, M. A., Agarwal, N. K., & Ikeda, M. (2017). Effect of knowledge management on service innovation in academic libraries. *IFLA Journal*, 43(3), 266-281. doi:10.1177/0340035217710538
- Kolade, O., Obembe, D., & Salia, S. (2019). Technological constraints to firm performance. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 26(1), 85-104. doi:10.1108/jsbed-01-2018-0029

- Lai, A., Lionzo, A., & Stacchezzini, R. (2015). The interplay of knowledge innovation and academic power: Lessons from “isolation” in twentieth-century Italian accounting studies. *Accounting History*, 20(3), 266-287. doi:10.1177/1032373215595138
- Lazurko, A., Alamenciak, T., Hill, L. S., Muhl, E.-K., Osei, A. K., Pomezanski, D., . . . Sharmin, D. F. (2020). What Will a PhD Look Like in the Future? Perspectives on Emerging Trends in Sustainability Doctoral Programs in a Time of Disruption. *World Futures Review*, 12(4), 369-384. doi:10.1177/1946756720976710
- Leclercq, T., Hammedi, W., & Poncin, I. (2016). Ten years of value cocreation: An integrative review. *Recherche et Applications en Marketing (English Edition)*, 31(3), 26-60. doi:10.1177/2051570716650172
- Lee, J., & Kim, M. (2016). Market-Driven Technological Innovation Through Acquisitions. *Journal of Management*, 42(7), 1934-1963. doi:10.1177/0149206314535439
- Luo, J., Wong, I. A., King, B., Liu, M. T., & Huang, G. (2019). Co-creation and co-destruction of service quality through customer-to-customer interactions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1309-1329. doi:10.1108/ijchm-12-2017-0792
- Maheshwari, P., Kamble, S., Pundir, A., Belhadi, A., Ndubisi, N. O., & Tiwari, S. (2021). Internet of things for perishable inventory management systems: an application and managerial insights for micro, small and medium enterprises. *Ann Oper Res*, 1-29. doi:10.1007/s10479-021-04277-9
- Merz, M. A., He, Y., & Vargo, S. L. (2009). The evolving brand logic: a service-dominant logic perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 37(3), 328-344. doi:10.1007/s11747-009-0143-3
- Mesut DOĞAN, P., & DOĞAN, H. (2020). KNOWLEDGE SHARING, INNOVATION AND FIRM PERFORMANCE: EVIDENCE FROM TURKEY. *Financial Studies*, 1.
- Mody, M., Suess, C., & Dogru, T. (2019). Restorative Servicescapes in Health Care: Examining the Influence of Hotel-Like Attributes on Patient Well-Being. *Cornell Hospitality Quarterly*, 61(1), 19-39. doi:10.1177/1938965519879430
- Naim, M. F., & Lenka, U. (2017). Linking knowledge sharing, competency development, and affective commitment: evidence from Indian Gen Y employees. *Journal of Knowledge Management*, 21(4), 885-906. doi:10.1108/jkm-08-2016-0334

- Nascimento, L. d. S., Reichert, F. M., Janissek-Muniz, R., & Zawislak, P. A. (2020). Dynamic interactions among knowledge management, strategic foresight and emerging technologies. *Journal of Knowledge Management*, 25(2), 275-297. doi:10.1108/jkm-01-2020-0044
- Nwankpa, J. K., Roumani, Y., & Datta, P. (2021). Process innovation in the digital age of business: the role of digital business intensity and knowledge management. *Journal of Knowledge Management, ahead-of-print*(ahead-of-print). doi:10.1108/jkm-04-2021-0277
- Nuryakin, & Ardyan, E. (2018). SMEs' marketing performance: the mediating role of market entry capability. *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship*, 20(2), 122-146. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JRME-03-2016-0005>
- Ofem, B., Arya, B., Ferrier, W. J., & Borgatti, S. P. (2020). Entrepreneurial Orientation, Collaborative Engagement, and Performance: Evidence From Rural Economic Development Organizations. *Economic Development Quarterly*, 34(3) 269–282.
- Oyewobi, L. O., Adedayo, O. F., Olorunyomi, S. O., & Jimoh, R. (2021). Social media adoption and business performance: the mediating role of organizational learning capability (OLC). *Journal of Facilities Management*, 19(4). doi:10.1108/JFM-12-2020-0099
- Ouédraogo, M., & Rinfret, N. (2019). The sharing and management of managers' knowledge: A structured literature review. *Knowledge and process management*, 26(3), 244-261. doi:10.1002/kpm.1606
- Pandita, A., & Kiran, R. (2020). Examining critical success factors augmenting quality of higher education institutes in India. A SEM_PLS approach. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(5), 1323-1343. doi:10.1108/jarhe-06-2020-0183
- Patel, P. J. (2012). Academic Underperformance of Indian Universities, Incompatible Academic Culture and the Societal Context1. *Social Change*, 42(1), 9-29. doi:10.1177/004908571104200102
- Psomas, E. (2021). Future research methodologies of lean manufacturing: a systematic literature review. *International Journal of Lean Six Sigma, ahead-of-print*(ahead-of-print). doi:10.1108/ijlss-06-2020-0082
- Rickley, M. (2018). Cultural Generalists and Cultural Specialists: Examining International Experience Portfolios of Subsidiary Executives in Multinational Firms. *Journal of Management*, 45(2), 384-416. doi:10.1177/0149206317748745

- Sareen, A., & Pandey, S. (2021). Organizational Innovation in Knowledge Intensive Business Services: The role of Networks, Culture and Resources for Innovation. *FIIB Business Review*. doi:10.1177/23197145211020737
- Schepers, J., de Vries, J., van Weele, A., & Langerak, F. (2019). Exploring the Motivational and Behavioral Foundations of External Technology Experts' Knowledge Sharing in Collaborative R&D Projects: The Contingency Role of Project Formalization. *Journal of Product Innovation Management*, 36(4), 467-489. doi:10.1111/jpim.12487
- Shahzad, M., Qu, Y., Zafar, A. U., Rehman, S. U., & Islam, T. (2020). Exploring the influence of knowledge management process on corporate sustainable performance through green innovation. *Journal of Knowledge Management*, 24(9), 2079-2106. doi:10.1108/jkm-11-2019-0624
- Taghizadeh, S. K., Rahman, S. A., & Hossain, M. M. (2018). Knowledge from customer, for customer or about customer: which triggers innovation capability the most? *Journal of Knowledge Management*, 22(1). doi:10.1108/JKM-12-2016-0548
- Tantawy, M., Herbert, K., McNally, J. J., Mengel, T., Piperopoulos, P., & Foord, D. (2021). Bringing creativity back to entrepreneurship education: Creative self-efficacy, creative process engagement, and entrepreneurial intentions. *Journal of Business Venturing Insights*, 15. doi:10.1016/j.jbvi.2021.e00239
- Vargo, S. L., Maglio, P. P., & Akaka, M. A. (2008). On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective. *European Management Journal*, 26(3), 145-152. doi:10.1016/j.emj.2008.04.003
- Wang, D., Wang, J., & Xiang, Z. (2021). Imbrications of IT and hospitality organizations. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 2(2). doi:10.1016/j.annale.2021.100021
- Weigel, S., & Hadwich, K. (2018). Success factors of service networks in the context of servitization – Development and verification of an impact model. *Industrial Marketing Management*. doi:10.1016/j.indmarman.2018.06.002
- Wong, C.-Y., Hsieh, Y.-C., Wu, C.-Y., & Hu, M.-C. (2019). Academic Entrepreneurship for Social Innovation in Taiwan: The Cases of the OurCityLove Platform and the Forest App. *Science, Technology and Society*, 24(3), 446-464. doi:10.1177/0971721819873182

- YuSheng, K., & Ibrahim, M. (2020). Innovation Capabilities, Innovation Types, and Firm Performance: Evidence From the Banking Sector of Ghana. *SAGE Open*, 10(2). doi:10.1177/2158244020920892
- Zhang, H., Zhang, K., Warsitzka, M., & Trötschel, R. (2021). Negotiation complexity: a review and an integrative model. *International Journal of Conflict Management*, 32(4), 554-573. doi:10.1108/ijcma-03-2020-0051
- Zhu, Y., Lynette Wang, V., Wang, Y. J., & Nastos, J. (2020). Business-to-business referral as digital coopetition strategy. *European Journal of Marketing*, 54(6), 1181-1203. doi:10.1108/ejm-01-2019-0011
- Zhou, M., Cao, J., & Lin, B. (2021). CEO organizational identification and firm cash holdings. *China Journal of Accounting Research*, 14(2), 183-205. doi:10.1016/j.cjar.2021.03.001