Available at https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie
Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(01), 2023, 1404-1410

Peran Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran dan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial pada BSI KC Kabanjahe

Paridatul Hikmah[1*], Yusrizal [2)]
[1,2]Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara
*Email korespondensi: paridatulhikmah@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the role of information technology, budget participation, and Total Quality Management (TQM) in improving managerial performance at Bank BSI KC Kabanjahe. The research method used in this research is qualitative with a quantitative descriptive approach, where the research technique is carried out using observation techniques, interviews and documentation with the bank and related bank management. The results of the study show that the role of information technology, budget participation, and Total Quality Management (TQM) in improving managerial performance is to positively improve employee and customer performance and facilitate transactions between customers and Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kabanjahe.

Keywords: *Managerial Performance, Budget Participation, Information, TQM*

Saran sitasi: Hikmah, P., & Yusrizal. (2023). Peran Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran dan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial pada BSI KC Kabanjahe. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9*(01), 1404-1410. doi: http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8448

DOI: http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8448

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting, dimana sebagai pengguna kita dapat menggunakan teknologi informasi hanya dengan sekali klik. Informasi yang akan diolah tidak hanya teks, gambar, video, tetapi juga dapat berupa multimedia, kita dapat menggunakan komputer dengan berbagai cara, mulai dari menulis, menggambar, mengolah foto, memutar video/lagu hingga menganalisis bahan penelitian. Misalnya saja penerapan teknologi informasi seperti dibidang masyarakat, bidang industri, pendidikan dan pelatihan, manajemen dan bisnis, kepolisian dan *egove* (pemerintahan). (Purnama et al., 2020)

Sebuah perusahaan bank syariah tentunya membutuhkan partisipasi anggaran yang merupakan suatu proses melibatkan individu-individu secara langsung di dalamnya yang mempunyai pengaruh terhadap penyusunan tujuan anggaran yang prestasinya akan dinilai dan kemungkinan akan dihargai atas dasar pencapaian tujuan anggaran mereka. Suatu proses atas partisipasi individu akan dinilai dan mungkin diberi penghargaan atas prestasi mereka pada tujuan yang dianggarkan, dan mereka itu adalah yang terlibat dalam proses tersebut dan mempunyai pengaruh pada tujuan bank tersebut. (Kusniawati & Lahaya, 2017)

Bank Syariah tentunya harus terus melakukan perbaikan dengan tujuan tetap eksis dan mudah bersaing secara global dengan bank lainnya. Maka itu, perlu dilakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. (Dr. H. Rudy Haryanto, 2021)

Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan. TQM (*Total Quality Management*) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus terhadap produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya baik yang didorong kekuatan eksternal maupun internal organisasi.

Berdasarkan TQM, tolak ukur keberhasilan usaha bertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau/ jasa yang diterimanya. Berdasarkan *Total Quality Management* menegaskan bahwa setiap orang yang

berada dalam organisasi harus terlibat dalam upaya peningkatan secara terus menerus. (Ismanto, 2009)

Dalam Islam sendiri, penerapan TQM bisa kita lihat pada manajemen bisnis syariah, dimana Islam mengajak kita semua untuk memahami etika dan budaya manajemen bisnis syariah tersebut. Dalam budaya manajemen syariah, terdapat hal yang harus diterapkan oleh seluruh perusahaan syariah yang ada yaitu; mengutamakan akhlak, mengutamakan pembelajaran, mengutamakan pelayanan, dan mengutamakan silaturrahim dan kemitraan (*networking*). (Kumentas, 2013)

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Tantaka A. Tao, 2021), terdapat pengaruh yang signifikan anatara TQM dan partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial, dan Komitmen organisasi memoderasi TQM terhadap Kinerja manajerial. Meski demikian, komitmen Organisasi tidak mampu memoderasi partisipasi anggaran terhadap kinerja manarial. Selain itu, hasil penelitian menunjukan adanya kesempatan berpartisiasi dalam penyusunan anggaran dapat meningkatkan atau mendorong seorang pegawai bekerja lebih baik. Kemudian, TQM juga memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial, dimana TQM yang diberikan kepada pegawai dapat meningkatkan atau mendorong seorang pegawai bekerja dengan lebih baik.

Hasil penelitian (Eka Nur Yunita, 2011), Teknologi informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Karena semakin tinggi penggunaan teknologi informasi akan semakin tinggi juga kinerja manajerial sebuah perusahaan.

Menurut penelitian (Elvina, Silvia Anggraeni, Sonnya Nurman Sasongko, 2022), Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara total quality management terhadap kinerja manajerial. Kemudian, Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara total quality management terhadap kinerja perusahaan yang dimediasi oleh efisiensi biaya kualitas. Serta, Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *total quality management* terhadap kinerja perusahaan yang dimediasi oleh kinerja manajerial.

Meskipun penelitian sebelumnya telah menguraikan penelitian tentang teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial. Maka berdasarkan saran penelitian sebelumnya, penelitian ini akan membahas lebih dalam lagi mengenai peran apa yang akan didapat oleh Bank Syariah dengan memasukan alasan lain yang mempengaruhi kinerja manajerial pada suatu instansi atau perbankan, selain itu penelitian ini akan menjelaskan peran dari teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kinerja manajerial yang dilihat dari perspektif ekonomi Islam di Bank BSI KC Kabanjahe.

a. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan istilah yang mengambarkan segala bentuk teknologi yaitu peralatan, ataupun teknik yang dapat membantu manusia untuk menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, menyampaikan atau menyebarkan suatu informasi. Selain itu, teknologi informasi adalah unifikasi antara teknologi komputer dan telekomunikasi yang merupakan temuan yang juga memberikan dampak membantu di kehidupan manusia. (Fergie Joanda Kaunang, 2021)

Teknologi informasi pada dunia perbankan syariah juga dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan, misalnya saja internet banking yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna atau nasabah, mendukung kegiatan operasional, dan mampu menjadi keunggulan di masa depan. (Syarif et al., 2018)

b. Fungsi Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan istilah yang mengambarkan segala bentuk teknologi yaitu peralatan, ataupun teknik yang dapat membantu manusia untuk menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, menyampaikan atau menyebarkan suatu informasi. Selain itu, teknologi informasi adalah unifikasi antara teknologi komputer dan telekomunikasi yang merupakan temuan yang juga memberikan dampak membantu di kehidupan manusia. (Fergie Joanda Kaunang, 2021)

Teknologi informasi pada dunia perbankan syariah juga dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan, misalnya saja internet banking yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna atau nasabah, mendukung kegiatan operasional, dan mampu menjadi keunggulan di masa depan. (Syarif et al., 2018)

c. Anggaran

Anggaran adalah perencanaan yang sudah teroganisasi secara menyeluruh, serta dinyatakan dalam unit moneter untuk operasi dan sumber daya suatu perusahaan dalam periode tertentu di

masa yang akan datang. Anggaran akan menunjukan pengeluaran, penerimaan atau laba yang direncanakan di masa yang akan datang. Anggaran menggambarakan sasaran, rencana dan program–program organisasi yang dinyatakan dalam bentuk angka–angka. Angka–angka perencanaan ini menjadi standar untuk mengukur mengukur sebuah pelaksanaan rencana di masa yang akan datang. (Umarella, 2019)

d. Fungsi Anggaran

Secara manajerial, anggaran berfungsi sebagai alat perencanaan yang mana dimanifestasikan pada proses dari penyusunan anggaran, lalu yang kedua anggaran sebagai alat pengendalian dimana ini ditunjuk pada evaluasi anggaran. Selain sebagai alat perencanaan dan pengendalian, pada fungsinya juga anggaran ini dapat sebagai alat kebijakan dimana dengan arahan mengenai kebijakan tertentu ini dapat ditentukan melalui anggaran organisasi publik ataupun instansi. (Silvia Fathonah, Khaerul Umam, 2022)

e. *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan bisnis yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing organisasi dengan terus meningkatkan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan landasan kesuksesan perusahaan dalam lingkungan persaingan yang makin keras. Perusahaan, baik besar maupun kecil, telah menemukan bahwa fokus pada kualitas dapat membuat perbedaan besar dalam mencapai tujuan perusahaan. Di dalam dan di luar perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk, proses, layanan dan manajemen. (Laiya, R. A. R., Jan, H. A., & Pondaag, 2018)

f. Kinerja Manajerial dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam firman Allah SWT, Surat As-Syu'araa [26]: 181-183 dijelaskan bahwa orang yang beriman kepada Allah diperintahkan untuk mencukupkan takaran dan menimbang dengan benar. Hak orang lain tidak boleh diambil serta jangan membuat kerusakan di muka bumi. Maka, tafsir dari ayat ini adalah pelanggan akan puas jika perusahaan tidak melakukan sesuatu yang merugikan dan merugikan pelanggan. Salah satunya ialah meningkatkan jasa atau pelayanan serta produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggannya. (Faza, 2018)

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Dimana teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan teknik wawancara atau komunikasi secara lisan dengan Indepth Interview. Dalam memahami gejala sentral tersebut peneliti melakukan wawancara ke peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas. Setelah informasi tersebut didapatkan, peneliti mengumpulkannya dalam bentuk teks atau berupa kata. (Raco, 2020)

Setelah itu, Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis. Hasil analisis berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tema-tema. Dari data-data itu peneliti membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam. Sesudahnya peneliti membuat permenungan pribadi (*self-reflection*) dan menjabarkannya dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya. (Darmalaksana, 2020)

Karena penelitian saya kualitatif, dan membutuhkan data mendalam secara *Indepth Interview*. Maka, dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan hasil wawancarai yang telah dilakukan di Bank BSI KC Kabanjahe. Hasil penelitian itu berupa peran dari teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial yang dilihat dari perspektif ekonomi Islam. Jenis data penelitian ini adalah primer, yang sumber datanya diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa wawancara dan pengamatan atau observasi. Penelitian ini juga menggunakan jenis data sekunder berupa studi pustaka dari penelaah terhadap jurnal, literatur-literatur, skripsi, dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan penelitian yang diselesaikan. (Albi Anggito, 2018)

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah Observasi, dan Wawancara. *Pertama*, peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan wawancara atau komunikasi secara lisan. Instrumen pengumpulan datanya adalah menggunakan daftar wawancara atau wawancara-mendalam *(In-depth Interview)***.** (Sugiyono, 2014). *Kedua*, untuk mengkonfirmasi hasil wawancara peneliti melakukan

observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai kejadian sosial dengan gejala-gejala psikis yang dilakukan dengan pencatatan. Bentuk observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi non partisipan. Observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan kepada karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kabanjahe (Djam'an Satori, 2014)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Peran Teknologi Informasi

Islam mengatakan teknologi informasi harus dipergunakan dengan sebaik mungkin, karena hal ini memiliki peran untuk mengajarkan manusia lain yang tidak tahu menahu tentang yang belum diketahui. Kemudian, apabila teknologi informasi digunakan secara baik akan memberikan dampak positif bagi pekerjaan setiap orang. (Nurariansyah, 2019)

Teknologi informasi juga sangat berkaitan erat dengan digitalisasi, maka itu segala sesuatu yang ada di bank berkaitan dengan layanan nasabah, dan berperan untuk memudahkan nasabah. Selain itu, fungsi manajemen akibat adanya teknologi informasi pun menjadi lebih mudah dikontrol.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kabanjahe dengan mewawancarai Bapak Taufik selaku *Branch Operation and Service Manager* ditemukan bahwa: Dengan teknologi informasi layanan terhadap nasabah menjadi lebih mudah dan efesien, kordinasi dan pengawasan terhadap kinerja karyawan menjadi lebih efektif, dan meminimalisir resiko. Kemudian, peran yang didapat oleh pihak bank terhadap kinerja manajerial atas teknologi informasi adalah meningkatkan kinerja manajerial. Karena dengan teknologi informasi yang ada pihak bank dapat mempermudah segala bentuk pekerjaan. Mulai dari memudahkan operasional internal perbankan, juga memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Salah satu contoh penerapan teknologi informasi di internal bank adalah membantu pekerjaan karyawan bank, hal yang terbantu adalah antrian transaksi lebih sedikit karena sudah menggunakan yang namanya *shipping* transaksi, dan membuat antrian menjadi lebih sedikit karena sudah memakai teknologi. Di bank syariah *shipping* transaksi lebih aman, karena teknologi ini membantu minimalisir kesalahan info baik dari teller mupun cs. Kemudian, sudah lebih tersistem dan meningkatkan kinerja manajerial, karena yang dinamakan *shipping* transaksi anggaran memiliki sebutan RBB (Rencana Bisnis Bank) yaitu seperti penambahan mesin ATM, renovasi, peremajaan kendaraan, permajaan ac yang mana biayanya langsung dari cabang mengangarkan dan dibiayai oleh kantor pusat untuk di debet. Lalu, rekening perantara di debet untuk akumualsi penyusutan akan direfresh setiap bulan dan disusutin anggaran biaya. Sedangkan, peran teknologi informasi yang didapat oleh nasabah adalah keperluan dengan pihak bank menjadi lebih simple, nasabah akan terbantu dengan teknologi yang ada dan tidak harus sibuk datang ke kantor, menjadi lebih efesien dan efektif dalam bertransaksi dimanapun.

Kemudian, untuk jenis teknologi imformasi yang digunakan oleh BSI KC Kabanjahe dan fungsi yang didapatkan dari teknologi imformasi terhadap kebutuhan pihak bank dan nasabah yaitu sangat luas, dimana perbankan mempunyai teknologi imformasi baik DPK pembiaayan serta jasa. Contohnya seperti teknologinya yang berbasis dengan web untuk memenuhi kebutuhan pihak bank dan nasabah. Kemudian, *kliring*, SKM, dan RTGS yang banyak macam dan jenis elektroniknya. Perbankan syariah di BSI KC Kabanjahe, teknologi berbasis web memiliki aplikasi yang tidak seperti internet, karena kalau untuk yang seperti internet namanya adalah BSI *Mobile* dan *Internet Banking*.

Lalu, Inovasi yang dilakukan pihak bank dalam mempertahankan eksistensi saat ini yaitu setiap tahun melalui teknologi terus menerus ber inovasi da nada perubahan perubahan.

Tahun lalu, dalam pelayanan nasabah BSI masih menggunakan paper yang mengakibatkan antrian pelayanan lama dan proses panjang. Namun, sekarang BSI sudah menggunakan transaksi teknologi *shipping*, dengan menggunakan transaksi *shipping* ini pelayanan nasabah sekarang lebih ptraktis dan mudah untuk mengetahui selisish atau kesalahan keeroranya yang lebih tinggi. Dibandingkan, sebelumnya yang masih manual, dengan teknologi *shipping* ini semuanya menjadi tersistem dan meningkaatkan kualitas pelayanan, serta membuat citra baru perbankan syariah.

3.2. Peran Partisipasi Anggaran

Jika dilihat dari, perspektif Islam terhadap partisipasi anggaran ekonomi Islam adalah anggaran disusun dengan menerapkan prinsip-prinsip hukum ekonomi Islam yang sudah menjadi keniscayaan. Prinsip hukum ekonomi Islam yang dapat diterapkan

dalam penyusunan anggaran yaitu Prinsip Tauhid (Unity/*Ilahiyah*/Ketuhanan), Prinsip Keadilan (*Equilibrium*/Keseimbangan), Prinsip Amar Makruf Nahi Munkar, dan Prinsip Pertanggungjawaban (*Responsi-bility*). Maka itu, partisipasi anggaran dalam bisnis syariah sangat wajib dilakukan. Hal ini bermanfaat untuk transparansi anggaran, sebagai upaya kontrol kinerja manajerial. (Arno, 2016)

Beliau selaku *Branch Operation and Service Manager* BSI KC Kabanjahe mengatakan bahwa di BSI KC Kabanjahe tidak ada partisipasi anggaran, tetapi hanya menerima namanya RBB (rencana bisnis bank), dan jika tidak ada yang di RBB maka tidak akan dilaksanakan. Serta, apa yang tertuang di dalam RBB tersebut, maka itu yang akan dilaksanakan. Misalnya saja bank membutuhkan anggaran biaya yang sudah jelas tujuannya untuk merenovasi kantor.

Maka, partisipasi anggaran yang dimaksud di BSI KC Kabanjahe adalah RBB yang diinformasikan kepada seluruh level manager, agar di dalam kegiatan operasional perusahaan mereka menjadi lebih paham dan tidak keluar dari jalur yang ditetapkan, sehingga target kerja menjadi tercapai. Selain itu, partisipasi angaran memiliki peran keterlibatan manager bawahan dalam proses penyusunan anggaran dan ikut serta bertanggung jawab dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak bank BSI KC Kabanjahe. Secara nasional anggaran dari pemegang saham untuk modal kinerja BSI untuk cabang sendiri tidak mempunyai anggaran artinya bisa jadi anggaranya bedasarkan dengan DPK berapa misalnya saja DPK 5 miliar di salurkan kepada pembiaayan senilai 5 miliar. Maka, kriteria bank itu dikatakan sehat karena masuk nya berapa, dan keluarnya berapa untuk pembiaayan yang disalurkan kepada masyarakat.

3.3. Peran *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management dari perspektif Islam melibatkan tiga tingkat hubungan. Hubungan tersebut meliputi hubungan vertikal antara manusia dengan Tuhan atau hablun-minalah, hubungan horizontal antara manusia atau hablun-minana, dan hubungan dengan sumber daya alam atau hablun-minalah alam. Selain itu, *Total Quality Management* dalam perspektif Islam juga harus dilandasi dengan keyakinan bahwa Allah SWT adalah Pencipta, manusia adalah makhluk, dan alam semesta juga makhluk. Hal ini juga didasarkan pada epistemologi Islam, yang merupakan sumber utama kesepakatan antara Al-Qur'an, Hadis, dan ulama Islam. (Waldan, 2020)

Beliau selaku *Branch Operation and Service Manager* BSI KC Kabanjahe mengatakan peran *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manejerial selama 3 tahun terakhir di BSI Kabanjahe memberikan peningkatan baik dari sisi asset laba rugi, baik dari segi pencapaian kerja, dan secara keseluruhan mengalami peningkatan dan terus menerus melakukan perbaikan dalam produk dan jasa.

Beliau juga mengatakan bahwa TQM adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan (*custumer focused*) dengan melibatkan semua karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan secara berkesinambungan.

3.4. Peningkatan Kinerja Manajerial BSI KC Kabanjahe

Berdasarkan adanya teknologi informasi atau *digitalisasi* terdapat konsistensi terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bank BSI baik fokus kepada teknologi informasi atau digitalisasi, dan fokus pada partisipasi anggran. Maka, dapat dilihat bahwa kinerja manajerial dari asset mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun ini.

Taufik selaku *Branch Operation and Service Manager* BSI KC Kabanjahe juga mengatakan bahwa pihak bank meningkatkan kinerja manajerial dengan menggumpulkan devita atau kassa, dana pihak ketiga, dan melakukan penyaluran pembiayaan ke masyarakat.

Kegiatan-kegiatan manajerial yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC Kabanjahe dari sisi pendanaan adalah melakukan sosialisasi ke masyarakat, baik pemeritahan maupun swasta, melakukan kerjasama sosialisasi kemasyarakat baik insitisutsi pemerintahan dan swasta. Selain itu, peningkatan kinerja manajerial juga terjadi akibat adanya digitalisasi, digitalisasi memudahkan proses manajemen pihak bank. Alhasil pelayanan antara nasabah dengan pihak bank berjalan dengan lancara dan kinerja manajerial juga memudahkan dalam melakukan pengawasan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini hanya membahas tentang pengaruh dari teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial yang dilihat dari perspektif ekonomi Islam.

Hasil wawancara penelitian menunjukan bahwa penerapan dari teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kinerja manajerial di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kabanjahe berpengaruh positif dan memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu, dengan adanya teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) dapat meningkatkan sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanyanan (*custumer focused*).

Lalu, diharapkan untuk kedepannya pihak Bank BSI Kabanjahe dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja manajerial secara internal dan eksternal.

Sedangkan, bagi para peneliti kedepannya diharapkan dapat menyempurnakan penelitian ini dengan menyajikan hasil penelitian yang lengkap berisi permasalahan terkait jenis-jenis kinerja manajerial, teknologi informasi yang berdampak besar pada dunia perbankan, serta jenis-jenis partisipasi anggaran di perbankan syariah.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara serta karyawan bank BSI KC Kabanjahe yang telah mendukung dalam penyelesaian penelitian ini.

6. REFERENSI

Arifin, S.(2008). Dinamika Implementasi Konsep Sistem Tanggung Renteng Dan Kontribusinya Pada Tercapainya Zero And Debt. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, *12*(3).

Arno, A. K. (2016). Penyusunan Anggaran Perspektif Fiqhi Anggaran Hukum Ekonomi Syariah. *Al-Amwal : Journal Of Islamic Economic Law*, *1*(1), 30–40. Https://Doi.Org/10.24256/Alw.V1i1.625

Albi Anggito, d. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.

Darmalaksana, W. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan. *Pre-Print Digital Library Uin Sunan Gunung Djati Bandung*, 1–6.

Dr. H. Rudy Haryanto, M. (2021). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)* (Abdul Wafi (Ed.)). Duta Media Publishing.

Djam'an Satori, d. A. (2014). *Metodelogi Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Elvina, Silvia Anggraeni, Sonnya Nurman Sasongko, A. Y. E. (2022). The Influence Of Total Quality Management (Tqm) On Quality Cost Efficiency And Managerial Performance And The Implications For Company Performance. *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (Iijse)*, *5*(2), 459–480.

Eka Nur Yunita, S. (2011). Pengaruh Partisipasi Anggaran Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Bogor). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 43-56

Faza, T. (2018). *Pengaruh Total Quality Management Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Warna Creative Kingdom Yogyakarta)*. 1–40.

Fergie Joanda Kaunang, A. K. (2021). *Konsep Teknologi Informasi*. Yayasan Kita Menulis

Giusti, G., Kustono, A. S., & Effendi, R. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komitmen Organisasi Dan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, *5*(2), 121–128. Https://Doi.Org/10.19184/Ejeba.V5i2.8646

Ismanto. (2009). *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kumentas, C. (2013). Pengaruh Tqm, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Pt. Pos Indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *1*(3), 796–805. Https://Doi.Org/10.35794/Emba.V1i3.1888

Kusnadi, I. H., Agustina, S. N., & ... (2021). Peran Lembaga Amil Zakat Dalam Peningkatan Jumlah Muzakki (Baznas) Kabupaten Subang. *The World Of Financial …*, *3*(1), 34–51. Http://Www.Ejournal.Unsub.Ac.Id/Index.Php/Keuangan/Article/View/1069

Kusniawati, H., & Lahaya, I. A. (2017). Pengaruh Partisipasi Anggaran, Penekanan Anggaran, Asimetri Informasi Terhadap Budgetary Slack Pada Skpd Kota Samarinda. *Akuntabel*, *14*(2), 144–156. Https://Doi.Org/10.29264/Jakt.V14i2.1904

Laiya, R. A. R., Jan, H. A., & Pondaag, J. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *6*(4), 2658–2667.

Nurariansyah, I. (2019). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2019.

Purnama, I., Labuhanbatu, U., Harahap, S. Z., Labuhanbatu, U., Munthe, I. R., & Labuhanbatu, U. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi Penulis:* (Tim Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang (Ed.)). Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang.

Raco, J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Pt Grasindo, Anggota Ikapi. Https://Doi.Org/10.31219/Osf.Io/Mfzuj

Silvia Fathonah, Khaerul Umam, F. P. W. (2022). Fungsi Anggaran Sebagai Alat Kebijakan Dalam Pengembangan Seni Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *10*(1), 54–67.

Sugiyono. (2014). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Syarif, A. F., Basuki, P. N., & Wijaya, A. F. (2018). Analisa Kinerja Sistem Informasi / Teknologi Informasi Pada Pt. Bank Central Asia Menggunakan Kerangka It Balanced Scorecard. *Jsi: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, *10*(1), 1491–1502. Https://Doi.Org/10.36706/Jsi.V10i1.8039

Tantaka A. Tao, J. K. (2021). Pengaruh Implementasi Total Quality Management, Partisipasi Penyusunan Anggaran,Terhadap Kinerja Manajerial Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Makassar. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 333-349.

Umarella, B. (2019). Analisis Anggaran Sebagai Upaya Dalam Perencanaan Dan Pengendalian Biaya Proyek Pada Pt X Di Kota Ambon. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora Manajer*, *01*(02), 70–75.

Waldan, R. (2020). Total Quality Management Dalam Perspektif Islam. *Icrhd: Journal Of International Conference On Religion, Humanity And Development*, 259–268.