

## Kepemimpinan dan Praktek *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perbankan Syariah di Kota Makassar

Syamsul Alam<sup>1</sup>  
Hasbiyadi Hasbiyadi<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya<sup>1,2</sup>  
E-mail: [syamsul.alam2010@gmail.com](mailto:syamsul.alam2010@gmail.com), [hasbiyadi@stiem-bongaya.ac.id](mailto:hasbiyadi@stiem-bongaya.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze: (1) the influence of leadership on banking performance, (2) the effect of TQM practices on banking performance, (3) the influence of leadership and TQM on the performance of Islamic banking in Makassar City. This research is quantitative. The population of this research is all permanent employees in Islamic banks as many as 265 employees with a sample of 60 respondents. The data were collected using questionnaires and interviews, the sampling technique was simple random sampling, while the data analysis was carried out using multiple linear regression analysis. The results of the study at the 5% significance level indicate that: 1) leadership has a positive and significant effect on banking performance, as indicated by a regression coefficient of 0.234, sig 0.044. 2) TQM has a positive and significant effect on banking performance, this is indicated by the regression coefficient of 0.455, a sig value 0.000. 3) Leadership and TQM simultaneously have a positive and significant effect on the performance of Islamic banks in Makassar City where the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) is 0.264 or 26.40%.*

**Keywords:** *Leadership; Total Quality Management; Banking Performance*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perbankan, (2) pengaruh praktek TQM terhadap kinerja perbankan, (3) pengaruh kepemimpinan dan TQM terhadap kinerja perbankan syariah di Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada bank syariah sebanyak 265 karyawan dengan sampel sebanyak 60 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara, teknik pengambilan sampel adalah simple random sampling, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa: 1) kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan, yang ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,234, sig 0,044. 2) TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan, hal ini ditunjukkan dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,455, nilai sig 0,000. 3) kepemimpinan dan TQM secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bank syariah di Kota Makassar dimana nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,264 atau sebesar 26,40%.

**Kata kunci:** Kepemimpinan; Total Quality Management; Kinerja Perbankan

### Pendahuluan

Perusahaan perbankan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dalam menghadapi persaingan pasar global begitu juga dengan industri perbankan syariah. Pada Roadmap Perbankan Syariah Indonesia 2015-2019 yang di terbitkan oleh OJK, dua poin dari tujuh kebijakan yang akan dilaksanakan adalah memperbaiki kualitas layanan dan keragaman produk, serta memperbaiki kualitas dan kuantitas SDM & IT (Yanti, 2017). Persaingan dalam bisnis syariah saat ini semakin ketat, Hal ini ditandai dengan perkembangan bisnis perbankan syariah yang beroperasi tahun 2019. Total Quality Management (TQM) atau sering disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) masih menjadi topik yang hangat untuk diteliti dalam dunia

perbankan yang lebih menekankan pada jasa atau pelayanan dan menjadi hal menjadi penting terlebih lagi ketika dikaitkan dengan perbankan syariah (non konvensional), mengingat persaingan industri perbankan dan keuangan saat ini tidak hanya didasarkan pada sentimen agama, tetapi lebih diarahkan pada mutu pelayanan (*service quality*).

Perbankan syariah berupaya menarik minat nasabah yang awalnya menyimpan dananya di bank konvensional beralih ke bank syariah, sehingga (Jumady, 2020), hal tersebut mengakibatkan perbankan syariah berupaya menjalankan budaya mutu yang baik dan terstandarisasi mutu internasional yang diimplementasikan pada ISO 9001:2015. Penerimaan luas terhadap manajemen mutu ISO 9001:2015 baik internal maupun eksternal

perusahaan berdampak terhadap produktivitas (Semuel, 2011). Bank syariah seperti halnya bank konvensional untuk bisa bertahan dalam persaingan yang ketat saat ini menjadikan fokus utamanya untuk mencapai tujuan mereka adalah kualitas sehingga akan tercapai keunggulan kompetitif perusahaan. Salah satu cara yang dapat ditempuh perusahaan untuk memperbaiki sumber daya yang dimilikinya adalah dengan cara mengimplementasikan kualitas layanan mutu (Total Quality Management) dan kualitas kepemimpinan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan jangka panjang.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Salah satu keberhasilan Bank Syariah dapat kita lihat dari Kinerja keuangan yang diberikan oleh bank syariah di Indonesia. Di tinjau dari segi Rasio Keuangan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah pada tahun 2019 menunjukkan perbankan syariah masih dinilai sangat baik. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, industri perbankan syariah mengalami perkembangan yang positif. Dengan adanya perkembangan positif di industri perbankan syariah, terutama pada Bank Umum Syariah, menjadikannya pilihan masyarakat untuk menyimpan dana pada bank umum syariah.

Masih terbatasnya perbankan syariah di Kota Makassar yang menerapkan standar mutu internasional ISO 9001 menjadi daya tarik penulis untuk meneliti lebih lanjut dan setelah adanya pengimplementasian manajemen mutu ISO 9001 tersebut bagaimana dampak terhadap produktivitas perbankan syariah di Kota Makassar.

Tuntutan nasabah atas kualitas produk/jasa yang bersaing semakin meningkat. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, perusahaan melakukan peningkatan kualitas dan pengelolaannya dengan cara menerapkan Total Quality Management.

## Tinjauan Pustaka

### Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah konsep maupun pendekatan yang menekankan pada peningkatan kualitas pada produk, pelayanan, dan sumber daya manusia yang dilakukan secara terus-menerus dengan usaha mengurangi pemborosan dalam proses produksi yang terjadi karena kesalahan atau kurang maksimalnya kualitas barang atau jasa yang dihasilkan agar kepuasan pelanggan dapat dicapai (Yuwono, 2017). Total Quality Management (TQM), menurut Ishikawa dalam Yanti (2017), didefinisikan sebagai kombinasi dari semua fungsi perusahaan menjadi filosofi holistik yang dibangun di atas konsep kualitas, kerja tim, produktivitas, dan pemahaman serta kepuasan

pelanggan. Sedangkan Zainal, Veithzal Rivai, dkk. (2014) dalam Pristiyono (2019) mengatakan definisi Total Quality Management (TQM) adalah konsep yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten. Indikator yang mengukur karakteristik pekerjaan pada penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Fokus pada pelanggan
- 2) Perbaikan berkesinambungan
- 3) Pendidikan dan pelatihan
- 4) Pelibatan dan pemberdayaan karyawan.

Beberapa riset terdahulu menghubungkan praktek TQM dengan kinerja keuangan, diantaranya menggunakan pengukuran *financial performance* (Samson dan Terziovski, 1999), (McGuire, 2008), Hendricks dan Singhal (2001). Douglas dan Judge (2001) dalam penelitiannya menggunakan ukuran persepsi kinerja keuangan yang menunjukkan bahwa tingkat praktek TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan. Macinnati (2008) dalam Azlina (2013) Disamping itu, penggunaan kinerja keuangan dapat meningkatkan keinginan investor untuk berinvestasi di perusahaan tersebut. Sehingga perusahaan lebih banyak yang mengungkapkan kinerja keuangan daripada non kinerja keuangan.

### Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan gaya yang dilakukan pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi dalam mempengaruhi orang lain/bawahannya sehingga mau melakukan kehendak meskipun secara pribadi (Luthans, 2011) dalam Jumady (2020). Sedangkan menurut (Thoha dalam Mondiani, 2012) kepemimpinan adalah aktivitas mempengaruhi bawahan (karyawan) supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan adalah aktivitas yang dilakukan untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya secara sukarela dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Pristiyono, 2019).

Menurut Yukl, (2001) dalam kutipan Muizu (2014) bahwa sebagai faktor penting yang menggerakkan, mengarahkan, dan mengkoordinasikan berbagai faktor lainnya dalam organisasi, kepemimpinan telah didefinisikan dalam kaitannya dengan ciri-ciri individual, perilaku, pengaruh terhadap orang lain, pola-pola interaksi, hubungan peran, tempatnya pada suatu posisi administratif serta persepsi orang lain mengenai keabsahan dari pengaruh.

Indikator yang mengukur kepemimpinan menurut Riyadi (2011) dalam Jumady (2020) pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Berorientasi hasil
- 2) Mampu memberikan ide
- 3) Berpartisipasi dengan anggota
- 4) Mampu mengarahkan bawahan

Khan (2014) berpendapat bahwa seorang pemimpin yang baik akan meningkatkan asset keuangan perusahaan sementara pemimpin yang lainnya bahkan mungkin membuat situasi yang lebih buruk. Gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan Krisnadi, A. (2016). Seperti yang telah sebelumnya menurut (Nahavandi, 2002 dalam Chung, 2008) setiap gaya kepemimpinan yang berbeda dapat mempengaruhi efektivitas organisasi atau kinerja organisasi

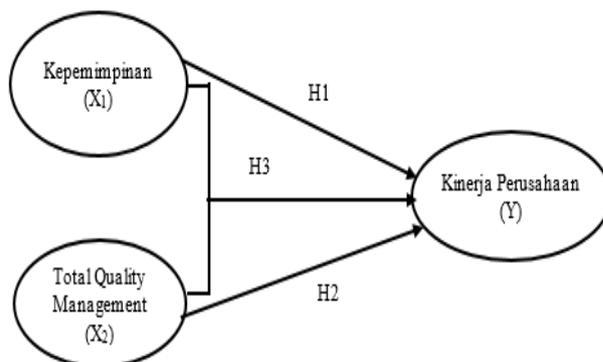
Menurut teori Kaizen dalam Fitri, I. L. (2017) kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan dapat dibentuk dengan mengoptimalkan perbaikan yang secara terus-menerus serta komitmen dan peran aktif dari semua karyawan yang dilakukan oleh suatu perusahaan.

### Kinerja Perusahaan

Secara umum, kinerja didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan didalam suatu pekerjaan baik dari perorangan, kelompok, maupun organisasi/perusahaan. David Hunger dan Wheelen mendefinisikan kinerja adalah hasil akhir dari aktivitas. Di mana seleksi ukuran-ukuran untuk penaksiran kinerja tergantung kepada unit organisasi yang dinilai dan tujuan-tujuan yang dicapai (Jumady, 2021). Tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam formulasi strategi sebagai bagian dari proses manajemen strategik harus di gunakan untuk mengukur kinerja perusahaan pada saat strategi tersebut diimplementasikan.

Penelitian ini menggunakan dua indikator pengukuran kinerja perusahaan, yaitu:

- 1) Kinerja Keuangan, kinerja umumnya dinilai biasanya dengan menggunakan pengukuran berbasis pada data keuangan.
- 2) Kinerja Operasional, kinerja perusahaan digunakan juga pengukuran kinerja non-keuangan.



Gambar1. Kerangka Konseptual

### Metode Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan eksplanatif sebagai jenis penelitian. Tempat penelitian yaitu perbankan syariah di kota Makassar. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan tetap perbankan syariah di kota Makassar sebanyak 265 responden. Dengan menggunakan rumus Slovin untuk penarikan sampel maka sampel dalam penelitian ini sebesar 72 responden. Teknik probability yang digunakan yaitu dengan *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara, antara lain:

1. Deep Interview, yaitu melakukan wawancara mendalam terhadap karyawan mengenai variabel yang diteliti.
2. Kuesioner, yaitu memberikan secara langsung kepada karyawan bank syariah di kota Makassar dengan menggunakan kuesioner tertutup
3. Dokumentasi

Sebelum melakukan pengumpulan pengumpulan data primer dalam penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan uji instrument yaitu uji validitas dan realibilitas. Selanjutnya setelah uji validitas dan reliabilitas dilakukan, maka dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan alat analisis Regresi Linear Berganda. Tujuannya untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari variabel independen dan dependen baik secara parsial maupun secara simultan.

Adapun model persamaan penelitian ini sebagai berikut: Persamaan :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

## Hasil dan Pembahasan

Jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 72 kuesioner. Dari jumlah 72 kuesioner yang disebar, terdapat kuesioner yang tidak kemabli dan rusak disebabkan karena kuesioner tidak diisi secara lengkap sebanyak 12 kuesioner atau sebesar 17% sehingga total kuesioner yang kembali dan layak dilanjutkan sebanyak 60 kuesioner atau sebesar 83% responden. Hal tersebut dikarenakan kesibukan para karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga tidak memiliki waktu luang untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

Pengaruh variabel kepemimpinan dan total quality management terhadap kinerja bank syariah di kota Makassar dapat dilihat dari hasil pengujian regresi pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Pengujian Regresi

Varabel	Koef. Reg.	T-hit	sig
Konstan	1,713		
X1 = Kepemimpinan	0,234	2,059	0,044
X2 = TQM	0,455	4,001	0,000
Korelasi Ganda (R)	0,514		
Koef. Determinasi (R <sup>2</sup> )	0,264		
F-test	10,242		
F-tabel	4,292		
Sign.	0,000		

Sumber : Data diolah, 2021

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik F. Hal ini dikakukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel kepemimpinan dan TQM terhadap kinerja perusahaan secara bersama-sama (simultan). Untuk menguji persamaan regresi linear berganda dapat digunakan tabel analisis varians (ANOVA), yaitu:

- Apabila  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$  maka  $H_0$  Ditolak
- Apabila  $F_{Hitung} < F_{Tabel}$  maka  $H_0$  Diterima

Besarnya koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada tabel diatas adalah 0,264. nilai ini artinya, variasi yang terjadi pada kinerja bank syariah (variabel Y) sebesar 0,264 dapat dijelaskan melalui kepemimpinan dan praktek total quality management (TQM). Besarnya pengaruh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini ( $\epsilon_i$ ) adalah 0,636 yang berarti variasi yang terjadi pada tingkat kinerja perusahaan sebesar 69,9% dapat dijelaskan melalui variabel-variabel diluar dari kepemimpinan dan praktek total quality management (TQM).

Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh kepemimpinan dan praktek total quality management (TQM) terhadap kinerja perbankan (Y) dapat

digunakan analisis secara parsial yang dijelaskan melalui persamaan regresi yang diperoleh:

$$Y = 1,713 + 0,234x_1 + 0,455x_2 + \epsilon_i$$

Persamaan ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta 1,713, artinya jika kepemimpinan dan total quality management (TQM) sama dengan 0 atau kontan maka kinerja bank syariah kota Makassar tetap sebesar 1,713.
- Jika kepemimpinan meningkat 1% maka kinerja bank syariah kota Makassar secara signifikan akan meningkat sebesar 23,40%.
- Jika praktek TQM meningkat 1% maka kinerja bank syariah kota Makassar secara signifikan akan meningkat sebesar 45,5%.

## Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perbankan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bank syariah di kota Makassar. Dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar 0,234 yang menunjukkan bahwa kepemimpinan pada perbankan syariah di Makassar telah mampu mengayomi bawahan namun terbukti nyata mampu meningkatkan produktivitas karyawan sehingga berdampak terhadap kinerja keuangan dan non keuangan perusahaan, kondisi tersebut diakibatkan karena pelaksanaan tugas yang diberikan manager kepada bawahan terselesaikan dengan baik sehingga berdampak pada tingginya pekerjaan yang diselesaikan.

Artinya adalah semakin baik kepemimpinan maka akan semakin tinggi juga kinerja keuangan dan kinerja non keuangan. Dengan demikian hipotesis kedua (H1) dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini mendukung pendapat bahwa kepemimpinan merupakan salah satu elemen kunci keberhasilan implementasi TQM (Rahman, 2001; Munizu, 2002; Demirbag, et.al, 2006, Changis Valmohammadi 2011). Khan (2014) berpendapat bahwa seorang pemimpin yang baik akan meningkatkan asset keuangan perusahaan sementara pemimpin yang lainnya bahkan mungkin membuat situasi yang lebih buruk. Gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan Krisnadi, A. (2016). Seperti yang telah sebelumnya menurut (Nahavandi, 2002 dalam Chung, 2008) setiap gaya kepemimpinan yang berbeda dapat mempengaruhi efektivitas organisasi atau kinerja organisasi.

Dukungan teori kepemimpinan tentang kemampuan pemimpin untuk mempengaruhi sesuatu kelompok menuju tercapainya tujuan (Robbin dan Coulter, dalam Jumady, 2020). Kepemimpinan adalah aktivitas mempengaruhi

orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi (Thoha dalam Mondiani, 2012)

### **Pengaruh praktek TQM Terhadap Kinerja Perbankan**

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa total quality management (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bank syariah di kota Makassar. Dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai koefisien beta ( $\beta$ ) sebesar 0,455 yang menunjukkan bahwa praktek quality management (TQM) pada perbankan syariah di Makassar berkontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja bank syariah di Makassar. Penelitian ini sejalan dengan Al-Shobaki (2010) dan Talib (2012) menunjukkan bahwa penggunaan TQM dapat memberikan keuntungan besar bagi bank-bank, karena akan mengarah pada peningkatan orientasi pelanggan organisasi dan keunggulan kompetitif keumadian peningkatan produktivitas dan kemampuan bersaing di pasar global.

Namun beberapa penelitian tidak sejalan terutama fokus pada empat indikator TQM yang digunakan dalam penelitian ini seperti fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan pelibatan dan pemberdayaan karyawan. Mertosono, B. F. R. (2017) bahwa dominan indikator TQM tidak memberikan kontribusi terhadap kinerja keuangan. Azlina et al. (2013) keterlibatan pegawai dalam seluruh kegiatan perusahaan tidak mampu meningkatkan kinerja keuangan yang diinginkan. Kemudian Perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan bertujuan untuk memperbaiki cara kerja, peningkatan mutu, dan produktivitas output. Perbaikan berkelanjutan yang mencakup sumber daya, kualitas, dan produktivitas dapat meningkatkan terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan.

### **Pengaruh Kepemimpinan dan TQM Terhadap Kinerja Perbankan**

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kepemimpinan dan praktek TQM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja bank syariah di kota Makassar. Hasil tersebut dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai uji F hitung sebesar 10,242 dan koefisien determinasi pengaruh kepemimpinan dan praktek TQM terhadap kinerja perbankan sebesar 26,40%. Komitmen manajemen dalam menerapkan kualitas mutu terpadu atau TQM di bank syariah berjalan sesuai dengan prosedur dan regulasi yang tertuang dalam upaya menjalankan budaya mutu yang baik dan terstandarisasi mutu internasional yang diimplementasikan pada ISO 9001:2015.

Penerimaan luas terhadap manajemen mutu ISO 9001:2015 baik internal maupun eksternal perusahaan berdampak terhadap produktivitas dan kinerja. Komitmen TQM dan kepemimpinan juga sejalan penelitian juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja mutu dan kinerja financial (Prayogo dan Brown, 2004; Prayogo dan Dermott, 2005). Komitmen manajemen dalam mendukung suksesnya implementasi TQM guna mencapai kinerja yang tinggi dalam kualitas produknya dapat diwujudkan melalui suatu sistem manajemen yang terpadu dari tingkat pimpinan puncak sampai karyawan yang paling bawah. Sehingga perusahaan memperoleh kemajuan secara konsisten dalam mencapai standar kinerja mutu yang telah ditetapkan bersama secara bertahap dan terukur.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan sebagaimana telah disajikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Secara parsial kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bank syariah di kota Makassar. Para pimpinan atau manager telah mampu mengayomi bawahan namun terbukti nyata mampu meningkatkan kinerja produktivitas sehingga segala pekerjaan dan target yang diberikan telah tercapai sesuai dengan keinginan perusahaan. (2) Praktek Total Quality Management (TQM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bank syariah di kota Makassar. Dalam menjalankan TQM Semua anggota yang terlibat dalam proses implementasi TQM harus fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan pelibatan dan pemberdayaan karyawan. Penting untuk melibatkan karyawan lini depan dalam pengambilan keputusan di tempat kerja mereka karena mereka adalah aktor utama untuk menghasilkan kinerja yang baik.

### **Referensi**

- Al-Shobaki, S. D., Fouad, R. H., & Al-Bashir, A. (2010). The implementation of total quality management (TQM) for the banking sector in Jordan. *Jordan Journal of Mechanical and Industrial Engineering*, 4(2), 304-313.
- Azlina, N., & Sulaeman, D. (2013). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Financial (Study Pada Perusahaan Jasa di Kota Pekanbaru Provinsi Riau). *Jurnal Akuntansi (Media Riset Akuntansi & Keuangan)*, 1(2), 213-226.
- Fajriah, Y., & Jumady, E. (2021). Pembiayaan Bagi Hasil Dan Financing To Deposit Ratio (Fdr) Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah

- Di Indonesia. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(2), 233-248.
- Fitri, I. L. (2017). *Pengaruh Implementasi Lean Six Sigma Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Keuangan Dan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA).
- Jumady, E. (2020). Peran Moderasi Disiplin Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perbankan Syariah Di Makassar. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 1-20.
- Jumady, E. (2020). Implementation of Total Quality Management and Leadership on Islamic Banking Financial Performance. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 163-170.
- Khan, S., Asghar, M., & Zaheer, A. (2014). Influence of leadership style on employee job satisfaction and firm financial performance: A study of banking sector in Islamabad, Pakistan. *Актуальні проблеми економіки*, (5), 374-384.
- Krisnadi, A. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Keuangan melalui Perilaku Manajer Atas Isu Manajemen Lingkungan sebagai Variabel Intervening. *Business Accounting Review*, 4(1), 169-180.
- Krisnadi, A. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Keuangan melalui Perilaku Manajer Atas Isu Manajemen Lingkungan sebagai Variabel Intervening. *Business Accounting Review*, 4(1), 169-180.
- Mertosono, B. F. R. (2017). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas Dan Kinerja Keuangan* (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA).
- Mondiani, T. (2012). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis UNDIP*, 1(1), 46-54.
- Munizu, M. (2014). A Study on Relationship between TQM Practices and Competitive Advantage: Case at Basic Metal Industry in Indonesia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 8(13), 290-295.
- Muttaqin, G. F., & Dharmayanti, R. (2015). Pengaruh implementasi total quality management terhadap kinerja keuangan dengan kualitas kinerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi*, 19(1), 68-78.
- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating. *JURNAL INFORMATIKA*, 7(1), 32-43.
- Rapanna, P., & Jumady, E. (2020). The Impact of Corona Virus Outbreak Regarding the Large-Scale Social Restriction Policy on Economic Attitudes in Makassar. *Int'l J. Soc. Sci. Stud.*, 8, 83.
- Rawashdeh, A. M. (2014). TQM as a source of bank performance and competitive advantage empirical study in Jordanian banking sector. *European Scientific Journal*, 10(22).
- Semuel, H., & Zulkarnain, J. (2011). *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan* (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2012). Impact of total quality management and service quality in the banking sector. *International Journal of Telecommunications System and Management*, 1(1), 2167-0919.
- Tangngisalu, J., & Jumady, E. (2020). Good Corporate Governance Sebagai Pemoderasi: Hubungan Asimetri Informasi Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan LQ 45. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1).
- Wiandari, I. A. A., & Darma, G. S. (2017). Kepemimpinan, Total Quality Management, Perilaku Produktif Karyawan, Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(2), 61-78.
- Yanti, L. D., & Firdaus, A. (2017). Impact of Total Quality Management (TQM) Implementation on Service Quality and Performance of Islamic Banks. *Millah: Jurnal Studi Agama*, 1(1), 31-46.