

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI,  
PARTISIPASI ANGGARAN, DAN *TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL DALAM PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM  
(Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang  
Teluk Betung Bandar Lampung)**

**Skripsi**

**ADELIA FAUZA  
NPM: 1651020333**



**Program Studi Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H / 2021 M**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI,  
PARTISIPASI ANGGARAN, DAN *TOTAL  
QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL DALAM PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM  
(Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang  
Teluk Betung Bandar Lampung)**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh

**Adelia Fauza**

**NPM. 1651020333**

**Jurusan : Perbankan Syariah**

**Pembimbing I : Dr. Ahmad Habibi, S.E, M.E**

**Pembimbing II: Dimas Pratomo, M.E**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442H/2021M**

## ABSTRAK

Perkembangan bank syariah di Indonesia semakin pesat, tingkat persaingan pun semakin memanas. Oleh karena itu bank syariah perlu untuk meningkatkan kinerja manajerial agar dapat bersaing di era globalisasi yang semakin maju ini. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran dan *total quality management* (TQM) secara parsial dan simultan terhadap kinerja manajerial serta bagaimana kinerja manajerial menurut perspektif Islam. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran dan TQM secara parsial dan simultan terhadap terhadap kinerja manajerial serta kinerja manajerial menurut perspektif Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang digunakan merupakan data primer dengan cara membagikan kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh 30 responden yang merupakan karyawan BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial teknologi informasi dan partisipasi anggaran berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, dan TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Secara simultan pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran dan (TQM) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Dalam perspektif ekonomi Islam kinerja manajerial merupakan kemampuan untuk mengelola dan hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur. Kemampuan untuk mengukur ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana kinerja manajerial dalam mencapai visi atau misi organisasi, khususnya Bank Syariah.

**Kata kunci:** teknologi informasi, partisipasi anggaran, *total quality management* (TQM), kinerja manajerial.

## ABSTRACT

The development of Islamic banks in Indonesia is increasingly rapid, the level of competition is heating up. Therefore, Islamic banks need to improve managerial performance in order to compete in this increasingly advanced era of globalization. The formulation of the problem in this study is how the influence of information technology, budget participation and total quality management (TQM) partially and simultaneously on managerial performance and how managerial performance according to an Islamic perspective. The purpose of this study was to determine the effect of information technology, budgetary participation and TQM partially and simultaneously on managerial performance and managerial performance according to an Islamic perspective.

This study uses a quantitative approach, the data used is primary data by distributing questionnaires. Sampling in this study using purposive sampling technique in order to obtain 30 respondents who are employees of BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung. The data analysis used was multiple linear regression analysis which was processed using SPSS version 25.

The results showed that partially information technology and budgetary participation had a significant effect on managerial performance, and TQM had no significant effect on managerial performance. Simultaneously the influence of information technology, budgetary participation and (TQM) have a significant effect on managerial performance. In the perspective of Islamic economics managerial performance is the ability to manage and can only be applied to things that are measurable. The ability to measure this is needed to determine the extent of managerial performance in achieving the organization's vision or mission, especially Islamic Banks.

**Keywords:** information technology, budget participation, total quality management (TQM), managerial performance.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

---

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721) 703260

---

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adelia Fauza  
NPM : 1651020333  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syari'ah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, PARTISIPASI ANGGARAN, DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI PADA BANK BNI SYARIAH KC TELUK BETUNG BANDAR LAMPUNG)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri bukan duplikasi ataupun sandaran dari karya orang lain kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Bandar Lampung, 3 Juni 2021

Penulis



Adelia Fauza  
NPM. 1651020333



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**  
**RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

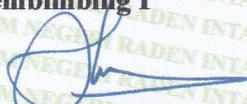
**Judul Skripsi : PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, PARTISIPASI ANGGARAN, DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI PADA BANK BNI SYARIAH KC TELUK BETUNG BANDAR LAMPUNG)**

**Nama : Adelia Fauza**  
**NPM : 1651020333**  
**Jurusan : Perbankan Syariah**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

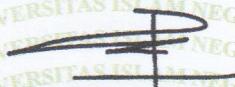
**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

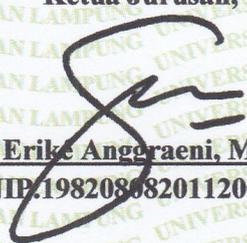
**Pembimbing I**

  
**Dr. Ahmad Habibi, S.E, M.E**  
**NIP. 197905142003121003**

**Pembimbing II**

  
**Dimas Pratomo, M.E**  
**NIP. 199305282018011003**

**Ketua Jurusan,**

  
**Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy.**  
**NIP.1982080820112009**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung)” disusun oleh, **Adelia Fauza**, NPM: 1651020333, program studi **Perbankan Syariah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : **Rabu, 30 Juni 2021**

**Tim Penguji**

**Ketua** : **Dr. Nasruddin, M.Ag.** (.....)

**Sekretaris** : **Okta Supriyaningsih, S.E., M.Sy.** (.....)

**Penguji I** : **A. Zuliansyah, S.Si., M.M.** (.....)

**Penguji II** : **Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E.** (.....)

**Penguji III** : **Dimas Pratomo, M.E.** (.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Dr. Ruslan Abdu Ghofur, M.S.i**

08008012003121001

## MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَةٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

*“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”*

(Q.S. Al-Ahqaaf [46]: 19)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dan dari hati yang terdalam, skripsi ini penulisan persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, ayahanda Wawan Safrudin dan Ibunda tersayang Titin Sumarni yang selalu berjuang demi cita-cita dan mimpi anaknya, yang begitu luar biasa cinta kasih dan doanya, yang takkan pernah berhenti mendukung dan memotivasi anak-anaknya.
2. Seluruh keluargaku yang selalu memberiku dukungan, tetehku tersayang Syifa Suciati dan Kakak Iparku Syukri, serta adikku tersayang Salwa Fatimah Gantina yang selalu memotivasiku dan memberikan keceriaan dalam keluarga. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kebahagiaan kepada kalian Amin.
3. Sahabat-sahabatku tercinta Ardian Pratama, Dea Sellanita, Fitri Handayani, Galih Intan, Ayu Nawangsih, S.H, Yulianti Ranikarsari dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, kasih sayang, bantuan, dukungan dan motivasi serta semangat yang telah diberikan.
4. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016, terutama kelas E, F, G, H, terima kasih telah menjadi teman-teman yang baik, yang selalu memberikan warna baru setiap harinya selama ini.

## RIWAYAT HIDUP

Adelia Fauza dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 18 Desember 1997, anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Wawan Safrudin dan Ibu Titin Sumarni. Penulis menempuh pendidikan formal yang dimulai jenjang Sekolah Dasar di SDN 01 Perumnas Way Halim dan lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 19 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2013. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan SMA Negeri 12 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 juga penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.



Bandar Lampung, 16 Juni 2021  
Yang Membuat,

Adelia Fauza

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung)” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam saya sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW keluarga, para sahabat dan juga kepada para pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Saya menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, saran dan kritik yang telah diberikan oleh semua pihak.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy., D.B.A. dan Bapak Muhamad Kurniawan, S.E., M.E.Sy. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
3. Bapak, Dr. Ahmad Habibi, S.E. M.E selaku pembimbing I dan Bapak Dimas Pratomo, M.E selaku pembimbing II yang telah tulus dan ikhlas membimbing serta banyak memotivasi dan meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam khususnya Program Studi Perbankan Syari'ah, atas ilmu dan didikan yang telah diberikan.
5. Bapak dan Ibu Staf Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Syariah dan Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung.

6. Selaku yang terlibat dalam memberikan data serta informasi yang akurat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dan akan saya terima. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 16 Juni 2021

Penulis,

Adelia Fauza

NPM.1651020333



## DAFTAR ISI

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....    | <b>i</b>     |
| <b>ABSTRAK</b> .....          | <b>ii</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> ..... | <b>iv</b>    |
| <b>PERSETUJUAN</b> .....      | <b>v</b>     |
| <b>PENGESAHAN</b> .....       | <b>vi</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....            | <b>vii</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....      | <b>viii</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....    | <b>ix</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>x</b>     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....       | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....     | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....    | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>      |              |

|  |    |
|--|----|
| A. Penegasan Judul.....                          | 1  |
| B. Latar Belakang Masalah .....                  | 2  |
| C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....        | 12 |
| D. Rumusan Masalah.....                          | 12 |
| E. Tujuan Penelitian .....                       | 13 |
| F. Manfaat Penelitian .....                      | 13 |
| G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 14 |
| H. Sistematika Penulisan .....                   | 19 |

## **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

|  |    |
|--|----|
| A. <i>Resource Based View</i> (RBV).....       | 21 |
| B. <i>Agency Theory</i> .....                  | 21 |
| C. <i>Goal Setting Theory</i> .....            | 22 |
| D. Tinjauan Teori tentang Teknologi Informasi  |    |
| 1. Pengertian Teknologi Informasi .....        | 23 |
| 2. Peran dan Fungsi Teknologi Informasi .....  | 25 |
| 3. Tujuan dan Manfaat Teknologi Informasi..... | 27 |
| 4. Keuntungan Penerapan Teknologi              |    |

|  |    |
|--|----|
| Informasi .....  | 28 |
| 5. Peranan Teknologi Informasi dalam<br>Perusahaan.....            | 29 |
| E. Tinjauan Teori tentang Partisipasi Anggaran                     |    |
| 1. Pengertian Partisipasi Anggaran.....                            | 29 |
| 2. Manfaat Anggaran .....  | 31 |
| 3. Keuntungan Partisipasi Anggaran .....                           | 31 |
| 4. Jenis-Jenis Anggaran.....                                       | 32 |
| F. Tinjauan Teori tentang <i>Total Quality Management</i><br>(TQM) |    |
| 1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....                | 33 |
| 2. Karakteristik <i>Total Quality Management</i> .....             | 35 |
| 3. Prinsip dalam <i>Total Quality Management</i> .....             | 37 |
| 4. Konsep <i>Total Quality Management</i> .....                    | 39 |
| G. Kinerja Manajerial  |    |
| 1. Pengertian Kinerja Manajerial.....                              | 39 |
| 2. Kinerja Manajerial dalam perspektif Ekonomi<br>Islam .....      | 41 |
| H. Kerangka Pemikiran.....   | 43 |
| I. Hipotesis .....   | 44 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                   |    |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....                               | 49 |
| B. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....                           | 49 |
| C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan<br>Data .....          | 49 |
| D. Definisi Operasional Variabel.....                              | 52 |
| E. Instrumen Penelitian .....                                      | 54 |
| F. Teknik Analisis Data.....                                       | 58 |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                                 |    |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                            | 65 |
| B. Gambaran Umum Responden .....                                   | 71 |
| C. Frekuensi Hasil Jawaban Responden.....                          | 73 |
| D. Hasil Penelitian .....  | 76 |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis .....                  | 87 |

## **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Simpulan.....    | 95 |
| B. Rekomendasi..... | 96 |

## **DAFTAR RUJUKAN**

### **LAMPIRAN**

|   |
|---|
| Lampiran 1 Kuesioner                        |
| Lampiran 2 Data Responden                   |
| Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Riset      |
| Lampiran 4 Daftar Seluruh Jawaban Responden |
| Lampiran 5 Uji Validitas                    |
| Lampiran 6 Uji Reliabilitas                 |
| Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik                |
| Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Berganda |
| Lampiran 9 Uji Hipotesis                    |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perkembangan Total Aset dan Jaringan Kantor Bank Umum Konvensional Tahun 2017-2020 ..... | 3  |
| Tabel 1.2 Perkembangan Total Aset dan Jaringan Kantor Bank Umum Syariah Tahun 2017-2020 .....      | 4  |
| Tabel 1.3 Jumlah Aset BNI Syariah Tahun 2017-2020 .....  | 11 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....   | 50 |
| Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian.....   | 53 |
| Tabel 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung .....                     | 70 |
| Tabel 4.2 Jawaban Responden Berdasarkan Teknologi Informasi .....                                  | 72 |
| Tabel 4.3 Jawaban Responden Berdasarkan Partisipasi Anggaran .....                                 | 73 |
| Tabel 4.4 Jawaban Responden Berdasarkan <i>Total Quality Management</i> .....                      | 74 |
| Tabel 4.5 Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Manajerial.....                                    | 75 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X1.....   | 76 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X2.....   | 76 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel X3.....   | 77 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Y.....  | 77 |
| Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....  | 78 |
| Tabel 4.11 Uji Normalitas .....  | 79 |
| Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas .....   | 80 |
| Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas .....   | 81 |
| Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda .....   | 82 |
| Tabel 4.15 Uji t.....  | 83 |
| Tabel 4.16 Uji F .....   | 85 |
| Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi.....  | 85 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....  | 43 |
| Gambar 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....        | 71 |
| Gambar 4.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia.....                 | 71 |
| Gambar 4.3 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 72 |
| Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas .....                   | 80 |



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Riset

Lampiran 4 Daftar Seluruh Jawaban Responden

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 9 Uji Hipotesis



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Penegasan judul ini untuk memfokuskan pemahaman agar tidak lepas dari pembahasan yang dimaksud dan menghindari penafsiran yang berbeda atau bahkan salah dikalangan pembaca maka perlu adanya penjelasan dengan memberi arti beberapa istilah yang terkandung dalam skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah **“Pengaruh Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung)”**.

Untuk mengetahui pokok-pokok judul di atas, hal-hal yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>

#### 2. Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah sebuah alat sarana telekomunikasi berupa perangkat komputer yang digunakan oleh individu atau organisasi untuk mengolah data, memproses, menyimpan data, termasuk memanipulasi dan lain-lain yang berguna untuk meningkatkan kinerja organisasi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2009), 102.

<sup>2</sup>Raisyah Mursyid, “Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Bogor” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011), 27.

### 3. Partisipasi Anggaran

Partisipasi anggaran adalah keterlibatan manager bawahan dalam proses penyusunan anggaran dan ikut serta bertanggungjawab dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.<sup>3</sup>

### 4. *Total Quality Management (TQM)*

*Total Quality Management (TQM)* adalah suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.<sup>4</sup>

### 5. Kinerja Manajerial dalam Persepektif Ekonomi Islam

Kinerja Manajerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial seperti perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan staff, pengaturan, negoisasi dan perwakilan.<sup>5</sup>

Adapun kinerja manajerial dalam persepektif islam diartikan sebagai kemampuan untuk mengelola. Kemampuan manajerial tersebut hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur, sedangkan proses pengukuran dapat dilakukan apabila kita mampu untuk mendefinisikan apa yang kita ukur tersebut.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bank syariah di Indonesia semakin pesat, tingkat persaingan pun semakin memanas di era globalisasi yang semakin maju. Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) melihat masih lemahnya kekuatan industri keuangan, terutama perbankan syariah di Indonesia. Direktur Jasa Keuangan Syariah Komite Nasional

---

<sup>3</sup>Ibid., 18-19

<sup>4</sup>Rahmiyati, "Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada perusahaan Perbankan di Kota Padang" (Artikel Skripsi, Universitas Negeri Padang, 2014). 1.

Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) Taufik Hidayat menyebut kelemahan industri perbankan syariah muncul dari sisi internal dan eksternal. Dari sisi internal yakni terbatasnya permodalan, rendahnya kualitas dan kuantitas SDM, keterbatasan teknologi informasi dan jaringan serta minimnya keunikan produk. Sedangkan dari sisi eksternal, yaitu kurangnya literasi dan edukasi ke masyarakat dan kurangnya infrastruktur<sup>6</sup>. Oleh karena itu, selain harus meningkatkan jumlah modal yang dimiliki, bank syariah juga harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada, serta meningkatkan kinerja manajerial agar mampu bersaing dengan bank konvensional lainnya. Berikut ini adalah perbandingan perkembangan Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia empat tahun terakhir:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Total Aset dan Jaringan Kantor Bank**  
**Umum Konvensional Tahun 2017-2020**

| Tahun | Total Aset<br>(dalam miliar<br>rupiah) | Jumlah Bank | Jumlah Kantor |
|-------|--|-------------|---------------|
| 2017  | 7.387.634                              | 115         | 32.276        |
| 2018  | 7.913.491                              | 115         | 31.609        |
| 2019  | 8.318.280                              | 110         | 31.127        |
| 2020  | 9.177.894                              | 109         | 30.773        |

*Sumber: Statistik Perbankan Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, 2019.*

Dilihat dari Tabel 1.1 pada tahun 2017 total aset yang dimiliki oleh Bank Umum Konvensional yaitu sebesar Rp7.387.634 miliar dengan jumlah Bank sebanyak 115, dan jumlah jaringan kantor sebanyak 32.276 unit. Pada tahun 2018, total aset Bank Umum Konvensional mengalami kenaikan

---

<sup>6</sup>Lida Puspaningtyas, "KNEKS dorong Bank Syariah untuk Konsolidasi", *Republika.co.id*, 2020, <https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id/amp/qjkrsh370>.

menjadi Rp 7.913.491 miliar, dengan jumlah Bank Umum Konvensional tetap 115, dan jumlah jaringan kantor menjadi 31.609 unit. Pada tahun 2019, total aset Bank Umum Konvensional mengalami kenaikan menjadi Rp 8.318.280 miliar, dengan jumlah Bank Umum Konvensional turun menjadi 110 bank, dan jumlah jaringan kantor menjadi 31.127 unit. Dan, pada tahun 2020 total aset Bank Umum Konvensional mengalami kenaikan menjadi Rp 9.177.894 miliar, dengan jumlah Bank Umum Konvensional turun menjadi 109 bank, dan jumlah jaringan kantor menjadi 30.773 unit.

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Total Aset dan Jaringan Kantor Bank**  
**Umum Syariah Tahun 2017-2020**

| Tahun | Total Aset<br>(dalam miliar rupiah) | Jumlah Bank | Jumlah Kantor |
|-------|-------------------------------------|-------------|---------------|
| 2017  | 288.027                             | 13          | 1.825         |
| 2018  | 316.691                             | 14          | 1.875         |
| 2019  | 350.364                             | 14          | 1.919         |
| 2020  | 397.073                             | 14          | 2.034         |

*Sumber: Statistik Perbankan Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, 2019.*

Dilihat dari Tabel 1.2, pada tahun 2017, total aset Bank Umum Syariah yaitu sebesar Rp 288,027 miliar, dengan jumlah Bank Umum Syariah 13, sedangkan jumlah jaringan kantor 1.825 unit. Pada tahun 2018, total aset Bank Umum Syariah mengalami kenaikan menjadi Rp 316.027 miliar, dengan jumlah Bank Umum Syariah menjadi 14, dan jumlah jaringan kantor menjadi 1.875 unit. Pada tahun 2019, total aset Bank Umum Syariah mengalami kenaikan menjadi Rp 350.364 miliar, dengan jumlah Bank Umum Syariah tetap 14, dan jumlah jaringan kantor menjadi 1.919 unit. Dan, pada tahun 2020, total aset Bank Umum Syariah mengalami kenaikan menjadi Rp 397.073 miliar, dengan jumlah Bank Umum Syariah tetap 14, dan jumlah jaringan kantor menjadi 2.034 unit.

Dalam perkembangannya, tantangan yang harus dihadapi bank syariah salah satunya adalah kualitas SDM. Sumber daya manusia dalam pengelolaan perbankan syariah masih kurang, baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini membuat bank syariah harus mengambil SDM dari perguruan tinggi umum yang seringkali memiliki ajaran yang berbeda.<sup>7</sup> Selain SDM yang harus diperbaiki, manajemen perusahaan juga harus dilakukan dengan baik, salah satunya kinerja manajerial.

Beberapa penelitian telah dilakukan, dalam penelitian yang dilakukan penelitian dilakukan oleh Hikmah Hasanah variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total quality management*, variabel dependennya adalah kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating<sup>8</sup>. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rahmiyati variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total quality management* dan ketidakpastian lingkungan, dan variabel dependennya adalah kinerja manajerial<sup>9</sup>. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ayu Nuari Dita Pratikyo dan Sri Suprapti variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah partisipasi anggaran, dan kinerja manajerial sebagai variabel dependen, desentralisasi dan budaya organisasi sebagai variabel moderasi<sup>10</sup>. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Mulya Irzan dan Sukriy Abdullah<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup>Ellen Chandra, "Yuk Menorponng Potensi Bank Syariah di Tahun 2020 ", *Finansialku.com*, 2020, <https://www.finansialku.com/potensi-bank-syariah/>.

<sup>8</sup>Hikmah Hasanah, "Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2013), 1.

<sup>9</sup>Rahmiyati, "Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada perusahaan Perbankan di Kota Padang", 2.

<sup>10</sup>Ayu Nuari Dita Pratikyo dan Sri Suprapti, "Pengaruh Partisipasi Anggaran, Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Pati," *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, Vol. 5 No.1 (2016): 1.

<sup>11</sup>Mulya Irzan dan Sukriy Abdullah, "Pengaruh Partisipasi dalam Penyusunan Anggaran, Struktur Desentralisasi dan Teknologi Informasi terhadap

variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah partisipasi dalam penyusunan anggaran, struktur desentralisasi dan teknologi informasi, dan variabel dependennya adalah kinerja manajerial. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu, teknologi informasi, partisipasi anggaran dan total quality management sebagai variabel independen (X) dengan kinerja manajerial sebagai variabel Y (dependen).

Teknologi informasi adalah salah satu dari jenis teknologi yang berbentuk peralatan teknis dan berfungsi untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi informasi merupakan serangkaian peralatan yang berfungsi untuk memproses data atau informasi, alat bantu, alat manipulasi dan alat pengelolaan informasi.<sup>12</sup>

Teknologi informasi dalam suatu perusahaan telah menjadi hal yang sangat penting. Dan sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan, terutama dalam menjalankan aktivitasnya. Dengan penerapan teknologi yang sangat tepat, perusahaan dapat memiliki kompetitif dalam kegiatan operasionalnya. Teknologi semakin membuka kemungkinan pada perusahaan untuk mengembangkan dan memperluas bisnisnya. Bagi perusahaan yang ingin bersaing dan maju, teknologi informasi tampaknya bukan hanya menjadi suatu alat pendukung, tetapi sudah menjadi alat utama.<sup>13</sup>

Teknologi informasi juga membantu pimpinan dan karyawan untuk menganalisis permasalahan yang ada dalam perusahaan. Teknologi yang menggunakan komputer digunakan untuk memproses informasi. Kecocokan tugas dengan teknologi dapat berhubungan kemudahan dalam menemukan data yang dibutuhkan, otoritas dalam mengakses data, ketepatan waktu

---

Kinerja Manajerial Studi pada SKPP Banda Aceh,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, Vol. 5 No.2 (2018), 1.

<sup>12</sup>Ariesto Hadi Sutopo, *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 1.

<sup>13</sup>Mursyid, “Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Bogor,” 3.

dalam menyelesaikan tugas, kemudahan dalam mengoperasikan sistem dan reliabilitas sistem.<sup>14</sup> Ketersediaan Komputer yang didukung oleh berbagai macam perangkat lunak yang mudah pengoperasiannya memungkinkan manajer dapat mengakses informasi dengan cepat dan menyiapkan lebih banyak laporan. Di samping itu, penggunaan teknologi informasi yang menggabungkan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang mempunyai kualitas informasi yang dapat membantu menyajikan informasi secara lebih rinci dan luas.<sup>15</sup>

Sebuah organisasi membutuhkan anggaran untuk menerjemahkan seluruh strategi menjadi rencana dan tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Anggaran merupakan komponen utama dari perencanaan, yaitu perencanaan keuangan masa depan yang digunakan sebagai pedoman untuk menilai kinerja<sup>16</sup>. Anggaran merupakan suatu pernyataan formal bagi manajemen dalam merencanakan maupun melaksanakan kegiatan operasional selama periode tertentu.<sup>17</sup> Proses penyusunan anggaran merupakan kegiatan yang penting dan melibatkan beberapa pihak baik manager tingkat atas maupun manager tingkat bawah. Penyiapan anggaran merupakan suatu bagian integral dari proses perencanaan, anggaran itu sendiri adalah hasil akhir dari proses perencanaan, atau perencanaan rencana.<sup>18</sup>

Adapun partisipasi anggaran adalah keterlibatan antara manager dan bawahan dalam proses penyusunan anggaran dan

---

<sup>14</sup>Eka Nur Yunita dan Sabaruddinsah, "Pengaruh Partisipasi Anggaran dan Teknologi informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bogor," *Jurnal Riset Akuntansi dan Komputersisasi Akuntansi*, Vol 2, No. 1 (2011), 4.

<sup>15</sup>Pratikyo dan dan Sri Suprapti, "Pengaruh Partisipasi Anggaran, Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Pati," 4.

<sup>16</sup>Ibid., 1.

<sup>17</sup>Yunita dan Sabaruddinsah, "Pengaruh Partisipasi Anggaran dan Teknologi informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bogor," 1.

<sup>18</sup>Mursyid, "Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Bogor," 1-2.

ikut serta bertanggungjawab dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Terciptanya kinerja yang baik dapat terwujud jika manajer dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Salah satu alat atasan untuk menilai kinerja adalah tingkat keaktifan partisipasi anggaran dari manajer atau karyawan.<sup>19</sup>

Partisipasi anggaran merupakan suatu proses yang melibatkan individu-individu secara langsung di dalamnya dan mempunyai pengaruh terhadap penyusunan tujuan anggaran yang prestasinya akan dinilai dan kemungkinan akan dihargai atas dasar pencapaian tujuan anggaran mereka. Suatu proses akan partisipasi individu akan dinilai dan mungkin diberi penghargaan atas prestasi mereka pada tujuan yang dianggarkan, dan mereka yang terlibat dalam proses tersebut dan mempunyai pengaruh pada tujuan tersebut.<sup>20</sup>

Kondisi persaingan dalam dunia perusahaan semakin memanas, sehingga bila perusahaan tidak sanggup bersaing, maka jalan menuju kebangkrutan terbentang luas. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. 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

---

<sup>19</sup>Ni Putu Medhayanti dan Ketut Alit Suardana, "Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial dengan Self Efficacy, Desentralisasi, dan Budaya Organisasi sebagai Variabel Pemoderasi," *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 11 No.1 (2015): 2.

<sup>20</sup>Kunwawiyah Nurcahyani, "Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial melalui Komitmen Organisasi dan Persepsi Inovasi sebagai Variabel Intervening" (Skripsi, Universitas Diponegoro, 2010), 35.

lingkungannya<sup>21</sup> baik yang didorong kekuatan eksternal maupun internal organisasi. Berdasarkan TQM, tolak ukur keberhasilan usaha bertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterimanya.

Kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota organisasi dalam kegiatan-kegiatan manajerial; antara lain perencanaan, investigasi, koordinasi, pengaturan staff, negoisasi, dan lain-lain. Manajer menghasilkan kinerja dengan mengerahkan bakat dan kemampuan, serta usaha beberapa orang lain yang berada di dalam daerah wewenangnya. Kinerja manajerial merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi.<sup>22</sup>

Kinerja manajerial dalam persepektif islam diartikan sebagai kemampuan untuk mengelola. Kemampuan manajerial tersebut hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur, sedangkan proses pengukuran dapat dilakukan apabila kita mampu untuk mendefinisikan apa yang kita ukur tersebut. Sebagaimana yang tercantum dalam surat Al-Baqarah ayat 30 yang berbunyi:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّىْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِيْفَةًۢ ۗ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِيْهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَحَنُنٌۢ نُّسِيْحٌۢ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ اِنِّىْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿۳۰﴾

*“Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah,*

<sup>21</sup>Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Makassar: CV SAH MEDIA, 2017), 8.

<sup>22</sup>Taufika Ramadhani, “Pengaruh Total Quality Management, Budaya Organisasi, dan Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang,” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011), 38.

*Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui." (Q.S Al – Baqarah [2] : 30)*

Pada ayat tersebut menunjukkan kesangsian malaikat tentang kemampuan manusia untuk mengelola bumi. Pertanyaan yang sangat wajar mengingat tugas menjadi khalifah di bumi bukan merupakan tugas yang mudah, terlebih lagi malaikat mengetahui bagaimana karakter buruk dari manusia. Dalam kaidah tersebut, hal yang mendasar dalam rangka bisa mencapai kesuksesan adalah adanya kemampuan untuk mengelola (kemampuan manajerial). Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa kemampuan manajerial tersebut hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur, sedangkan proses pengukuran dapat dilakukan apabila kita mampu untuk mendefinisikan apa yang kita ukur tersebut. Dengan perhitungan-Nya yang sangat teliti Allah telah menciptakan segala yang ada di alam semesta ini dalam ukuran-ukuran yang sudah ditentukan. Seperti yang dijelaskan dalam surat Al-Qomar ayat 49 yang berbunyi:

إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ ﴿٤٩﴾

*“Sungguh, Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran.” (Q.S.Al-Qamar [54] :49)*

Oleh karena itu, terpenuhilah kapasitas dasar manusia untuk mengelola bumi ini dengan kemampuannya untuk mengukur sehingga proses manajemen untuk memakmurkan alam semesta dapat dilakukan. Dalam konteks yang lebih kecil misalnya sebuah organisasi atau perusahaan, kemampuan untuk mengukur ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauhmana kinerja manajemen dalam mencapai visi atau misi organisasi tersebut, khususnya Bank Syariah. Kehadiran Bank Syariah sangatlah penting bagi masyarakat, khususnya masyarakat muslim, agar terhindar dari dosa riba, dan sebagainya.

Adapun objek penelitian dalam penelitian ini yaitu Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung. Berikut jumlah aset yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah empat tahun terakhir:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Aset BNI Syariah Tahun 2017-2020**

| Tahun | Jumlah Aset             |
|-------|-------------------------|
| 2017  | Rp 34.822.442.000.000,- |
| 2018  | Rp 41.048.545.000.000,- |
| 2019  | Rp 49.980.235.000.000,- |
| 2020  | Rp 55.009.342.000.000,- |

*Sumber : Laporan Keuangan Bank BNI Syariah, 2019*

Dilihat dari tabel 1.3, pada tahun 2017 jumlah aset yang dimiliki Bank BNI Syariah mencapai Rp 34.822.442.000.000,-. Kemudian, pada tahun 2018 jumlah aset yang dimiliki Bank BNI Syariah meningkat hingga Rp 41.048.545.000.000,-. Pada tahun 2019 jumlah aset yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah meningkat lagi hingga Rp 49.980.235.000.000,-. Dan, pada tahun 2020 jumlah aset yang dimiliki oleh Bank BNI Syariah mencapai Rp 55.009.342.000.000,-.

Dilihat dari jumlah aset yang dimiliki bank tersebut, dan juga memiliki prestasi yang baik dengan penghargaan-penghargaan yang diperolehnya, salah satunya mendapat penghargaan The Best IT For Sharia Bank dari Economic Review dalam ajang Indonesian IT Award tahun 2020, membuat peneliti tertarik untuk menjadikan bank tersebut sebagai objek penelitian. Selain itu, peneliti juga ingin melihat perbedaan dari segi teknologi informasi, partisipasi dalam penyusunan anggaran dan *total quality management* dalam bank tersebut, dan juga ingin melihat kinerja manajerial di Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung. Serta penulis ingin

melihat apakah teknologi informasi, partisipasi anggaran dan *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial baik secara parsial maupun simultan pada Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung. Kemudian peneliti juga akan meneliti kinerja manajerial dalam perspektif ekonomi islam.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran, dan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung)”**.

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

#### **1. Identifikasi Masalah**

- a. Rendahnya kualitas dan kuantitas SDM di Bank Syariah
- b. Keterbatasan teknologi informasi dan jaringan yang dimiliki Bank Syariah
- c. Minimnya keunikan produk Bank syariah

#### **2. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan sempurna, dan mendalam maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Ruang lingkup penelitian ini hanya mencari pengaruh atau hubungan antara teknologi informasi, partisipasi anggaran dan total quality management terhadap kinerja manajerial dalam perspektif ekonomi islam.
- b. Untuk mengkaji kinerja manajerial dalam perspektif ekonomi islam.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung?
2. Apakah teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung?
3. Bagaimana kinerja manajerial dalam persepektif Islam?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran, dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung secara simultan.
3. Untuk mengetahui kinerja manajerial dalam persepektif Islam.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat secara teoritis
  - a. Bagi Kalangan Akademik, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan kajian pustaka untuk penelitian selanjutnya dan berguna untuk pengembangan ilmu ekonomi, terutama perbankan syariah.
  - b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan, khususnya bank umum syariah, diharapkan bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan mengenai kinerja manajerial suatu perusahaan.

- c. Bagi masyarakat, sebagai sarana informasi tentang pentingnya pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran dan *total quality management* terhadap kinerja manajerial bank umum syariah di Bandar Lampung.
2. Manfaat Praktis
    - a. Dapat menambah pengalaman dan memperluas pengetahuan bagi penulis mengenai pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran dan total quality management terhadap kinerja manajerial dalam suatu perusahaan.
    - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukkan kepada bank umum syariah yang bersangkutan mengenai pentingnya kinerja manajerial perusahaan yang dilihat dari pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran dan *total quality management* nya.

### **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti telah melihat beberapa hasil penelitian berupa jurnal dan skripsi yang mendukung penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmiyati (2014) dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan Ketidakpastian Lingkungan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada perusahaan Perbankan di Kota Padang)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *total quality management* tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial dan ketidakpastian lingkungan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Deny Asmas (2014), dengan judul “Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia)”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial pada PT Asuransi Jiwa Manulife

Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala cabang Manulife Financial yang berjumlah 150 cabang di Indonesia dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi anggaran berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial di PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Medhayanti, dan Ketut Alit Suardana (2015), dengan judul “Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial dengan *Self Efficacy*, Desentralisasi dan Budaya Organisasi sebagai Variabel Permoderasi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial dengan *self efficacy*, desentralisasi dan budaya organisasi sebagai variabel moderating. Obyek penelitian dilakukan pada BPR di Kota Denpasar untuk tahun anggaran 2014, dengan metode purposive sampling dan teknik moderate regression analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi penyusunan anggaran berpengaruh negative terhadap kinerja manajerial, serta *self efficacy*, desentralisasi dan budaya organisasi mampu memperkuat hubungan keduanya.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Nuari Dita Pratikyo dan Sri Suprpti (2016). Dengan judul “Pengaruh Partisipasi Anggaran, Teknologi Informasi, dan Kualitas Informasi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Pati)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah yang terjadi pada perusahaan manufaktur kabupaten Pati tentang pengaruh partisipasi anggaran, teknologi informasi dan dan kualitas informasi manajemen terhadap kinerja manajerial, di mana ketiga variabel tersebut berkaitan erat dengan peningkatan laba perusahaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara partisipasi anggaran dengan kinerja manajerial. Hipotesis kedua juga menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Dan untuk hipotesis yang terakhir juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Sugiyatno, Rispantyo, dan Djoko Kristianto (2017), dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management*, Sistem Akuntansi Manajemen dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris di Perusahaan Jasa Wilayah Surakarta)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh total quality management, sistem akuntansi manajemen dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial perusahaan jasa di wilayah Surakarta. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan metode purposive sampling. Hasil analisis menunjukkan bahwa total quality management memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja manajerial, sistem akuntansi manajemen secara signifikan mempengaruhi kinerja manajerial. Sedangkan sistem penghargaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Frenni Ernis, Raden Andi Sularso, dan Siti Maria Wardayati (2017), dengan judul “Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial melalui Komitmen Organisasi dan Motivasi”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial dengan variabel intervening komitmen organisasi dan motivasi. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada pejabat struktural Pemerintah kabupaten Bondowoso. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis

menggunakan SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi anggaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Partisipasi anggaran juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Diah Mirtasari (2018), dengan judul “Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran dan Religiusitas terhadap Kinerja Manajerial dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah di Yogyakarta”. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Data yang diperoleh, dianalisis menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS3. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa partisipasi penyusunan anggaran dan religiusitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Dalam penelitian ini, komitmen organisasi dinyatakan tidak dapat menjadi variabel mediasi antara partisipasi penyusunan anggaran dan religiusitas terhadap kinerja manajerial.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Guillerma Giusti, Alwan Sri Kustono, dan Rochman Effendi (2018), dengan judul “Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial dan Komitmen Organisasi dan Motivasi sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan hubungan kausal partisipasi dengan komitmen dan motivasi bagi kinerja manajerial. Partial Least Square (PLS) digunakan dengan Purposive Sampling untuk menjelaskan hubungan kausal dan keterkaitan antara beberapa variabel. Penelitian yang bersumber pada pegawai tetap Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kabupaten Jember sebanyak 45 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi anggaran berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial, komitmen organisasi dan motivasi.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Mulya Irzan dan Syukriy Abdullah (2018), dengan judul “Pengaruh Partisipasi dalam Penyusunan Anggaran, Struktur Desentralisasi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manjerial (Studi pada SKPK Banda Aceh)”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji efektivitas partisipasi dalam penyusunan anggaran, struktur desentralisasi, dan teknologi informasi untuk kinerja manajerial. Populasi dalam penelitian ini adalah unit kerja kota Banda Aceh. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi dalam penyusunan anggaran, struktur desentralisasi dan teknologi informasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja manajerial.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Octora Tita Audina, Djoko Kristianto, dan Fadjar Harimurti (2018), dengan judul “Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada PT Telkom Surakarta)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial. Objek penelitian ini adalah PT Telkom Surakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Hasil uji F menunjukkan bahwa Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja, dan sistem *reward* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh teknologi informasi, partisipasi anggaran dan total quality management terhadap kinerja manajerial di Bank BNI Syariah KC Teluk Betung secara parsial dan simultan. Dalam penelitian ini juga penulis menggabungkan tiga variabel *x* yaitu Teknologi Informasi, Partisipasi Anggaran dan Total

Quality Management dalam suatu penelitian yang dalam penelitian sebelumnya variabel-variabel tersebut diteliti secara terpisah.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini, maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya sebagai berikut:

- BAB I PENDAHULUAN**  
 Bab pendahuluan mendeskripsikan mengenai penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.
- BAB II LANDASAN TEORI**  
 Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian seperti pengertian teknologi informasi, partisipasi anggaran, *total quality management* dan kinerja manajerial dalam perspektif ekonomi islam. Dalam bab ini juga menjelaskan kerangka berpikir dan hipotesis.
- BAB III METODE PENELITIAN**  
 Dalam bab ini, penulis mengemukakan tentang jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik dalam analisis data.
- BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**  
 Bab ini menjelaskan tentang analisis data hasil pengujian dan implementasi.
- BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang menguraikan jawaban atas permasalahan pada rumusan masalah dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

#### A. *Resource Based View (RBV)*

*Resource Based View (RBV)* atau *resource based* teori (teori berbasis sumber daya) yang dikemukakan oleh Barney dan Clark tahun 2007 menjelaskan bahwa kinerja perusahaan merupakan perpaduan antara sumber daya berwujud dan tidak berwujud, kedua kekuatan tersebut akan menjadi keunggulan kompetitif perusahaan.<sup>23</sup> Sumber daya merupakan hal yang penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam kegiatan perusahaan, termasuk dalam pengambilan keputusan. Dalam menghadapi dunia bisnis yang selalu berubah dan penuh dengan tekanan kompetitif dalam berbagai aktivitas inovatif dan imitative maka perusahaan selalu mengembangkan dan memelihara kemampuan apapun termasuk kemampuan dalam teknologi informasi sehingga perusahaan menjadi lebih unggul dalam persaingan.

#### B. *Agency Theory*

Teori keagenan pertama kali dikemukakan oleh Ross sedangkan eksplorasi teoritis dilakukan oleh Jansen dan Meckling. Konsep teori agensi adalah hubungan atau kontrak antara pemilik perusahaan (*principal*) dan manajer (*agent*). *Principal* mempekerjakan *agent* untuk melakukan tugas dalam rangka memenuhi kepentingan *principal*.<sup>24</sup>

Hubungan agen muncul ketika satu orang individu atau lebih yang disebut pemilik (*principal*) mempekerjakan individu lain atau organisasi yang disebut *agent* untuk melaksanakan pekerjaan dan kemudian mendelegasikan

---

<sup>23</sup> Ahmad Sidiq dan Erni Puji Astutik, "Analisis Kapabilitas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Bisnis UKM dengan Orientasi Pelanggan sebagai Variabel Intervening," *Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 32 No. 1 (2017): 11.

<sup>24</sup> Sumiati dan Nur Khusniyah Indrawati, *Manajemen Keuangan Perusahaan*, (Malang: UB Press, 2019), 7.

otorisasi pengambilan keputusan kepada agen tersebut.<sup>25</sup> Hubungan agensi antara pemilik dan pengelola perusahaan ini seharusnya menghasilkan hubungan simbiosis mutualisme yang menguntungkan semua pihak, khususnya apabila setiap pihak menjalankan hak dan kewajibannya secara bertanggung jawab, namun seringkali kepentingan keduanya berbenturan.

Dalam sebuah perusahaan sendiri hubungan antara atasan dan bawahan bisa dikatakan sebagai hubungan antara prinsipal dan agen. Bawahan berperan dalam perencanaan dan pelaksanaan anggaran dan atasan berperan dalam menyetujui anggaran tersebut.

### C. *Goal Setting Theory*

*Goal setting theory* yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.<sup>26</sup> Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan.

Mengacu pada Locke's model, *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu

---

<sup>25</sup> Eugene F. Brigham dan Joel F. Houston, *Manajemen Keuangan Edisi Kedelapan*, (Jakarta: Erlangga, 2001), 22.

<sup>26</sup> Ceacilia Srimindarti, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prematur Sign-Off dengan turnover Intention sebagai Variabel Intervening: Suatu tinjauan dari Goal Setting Theory," *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 8 No. 2 (2012): 104.

untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.<sup>27</sup>

#### **D. Tinjauan Teori tentang Teknologi Informasi**

##### **1. Pengertian Teknologi Informasi**

Kata Teknologi Informasi berasal dari kata Information Technology berdasarkan Kamus *Advanced Learner's Dictionary of Current English* adalah penerapan pengetahuan secara sistematis pada tugas-tugas praktis dalam suatu industri. Teknologi dapat diartikan sebagai pelaksanaan ilmu, sinonim dengan ilmu terapan. Secara umum, pengertian teknologi informasi adalah suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terutama pada aplikasi *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak).

Teknologi informasi merupakan fasilitas-fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak dalam mendukung dan meningkatkan kualitas informasi untuk setiap lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas.<sup>28</sup> Adapun pengertian Teknologi Informasi (IT) Menurut Para Ahli :

##### **a. Haag dan Keen**

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan

---

<sup>27</sup>Tutuk Ari Arsanti, "Hubungan antara Penetapan Tujuan, Self Efficacy dan Kinerja," *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 16 No. 2 (2009): 99.

<sup>28</sup>Andi Makkulawu Panyiw Kessi, *Motivasi, Kompetensi, dan Penguasaan Teknologi Informasi pada Kinerja Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen* (Makassar: Jakad Media Publishing, 2019), 27.

melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

b. Oxford English Dictionary (OED)

Teknologi informasi adalah hardware dan software dan bisa termasuk di dalamnya jaringan dan telekomunikasi yang biasanya adalah konteks bisnis atau usaha.

c. Williams dan Sawyer

Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (*computer*) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.

d. Martin

Menurut Martin, teknologi informasi adalah teknologi yang tidak hanya pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarluaskan informasi.

e. Sulisty-Basuki

Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, mengolah, menghasilkan dan menyebarluaskan informasi.<sup>29</sup>

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah sebuah teknologi atau alat berbasis komputer dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang digunakan untuk membantu pekerjaan manusia seperti mengolah, memproses, menyimpan, termasuk memanipulasi data dan menyebarluaskan informasi.

---

<sup>29</sup>Ibid., 28.

## 2. Peran dan Fungsi Teknologi Informasi

### a. Peran Teknologi Informasi

#### 1) Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Kinerja

Teknologi informasi berbasis komputer mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja. Secara praktis, ini terjadi apabila sistem yang dirancang dengan sempurna bagi pengguna yang memiliki pemahaman pengertian manajerial dan organisasi, dengan tujuan peningkatan efektivitas penggunaan.

#### 2) Menghasilkan Keunggulan Strategis

Kemajuan dalam penerapan manajerial dari teknologi informasi dan computer seharusnya mampu menghasilkan keunggulan strategi bagi orang-orang yang melaksanakan kegiatan.

#### 3) Mengubah Struktur Organisasi

Peranan teknologi informasi berikutnya yaitu, dapat mengubah struktur organisasi, apabila hierarki organisasi bersifat datar maka lebih sedikit tingkatan manajemen yang dibutuhkan. Oleh karenanya, dengan menggunakan teknologi baru organisasi akan lebih banyak menggunakan komputer untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Adanya perubahan kondisi tugas manajerial sehingga sebagai seorang manajer dituntut untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan organisasi yang kaya informasi keunggulan kompetitif yang signifikan.

#### 4) Menawarkan Keunggulan Kompetitif

Dengan adanya penurunan signifikan dalam biaya teknologi informasi dan peningkatan kekuatan serta kecepatan komputer yang lebih besar, sistem informasi mulai bergerak dari peranan tradisionalnya sebagai aplikasi

pendukung *back office* menuju pada suatu penawaran.<sup>30</sup>

b. Fungsi Teknologi Informasi

1) Penciptaan Informasi

Penciptaan informasi tidak dapat dilepaskan dari sumber-sumbernya. Sumber informasi adalah “input” yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti kegiatan operasional, pendapat masyarakat, data yang diperoleh karena kegiatan penelitian, data ilmiah berupa teori, dalil, hipotesis, dapat diperoleh dengan cepat.

2) Penciptaan dan Pemeliharaan Saluran

Bagi para pemakai saluran komunikasi, saluran tersebut menjadi alat yang tidak boleh tetapi harus diakui bahwa keahlian untuk memelihara saluran komunikasi itu kiranya dapat dipecahkan melalui pendidikan, latihan, dan pengalaman. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa diantara fungsi teknologi informasi yaitu menciptakan tenaga ahli pemeliharaan saluran.

3) Seleksi dan Transmisi Informasi

Kemampuan memilih informasi apa yang dikirimkan untuk siapa bagi keperluan apa menjadi sangat penting. Tugas memilih dan mengirimkan informasi merupakan tugas bagi banyak pihak oleh karena jelas siapa yang memerlukan informasi apa, bila mana informasi itu diperlukan, dalam kualitas dan kuantitas apa dan kegunaan apa.

4) Penerimaan Informasi secara selektif

Penerimaan informasi secara selektif akan dilakukan dengan perantaraan mesin-mesin. Karenanya, pimpinan organisasi memikirkan pola hubungan manusia dengan mesin di masa depan

---

<sup>30</sup>Kasiyanto Kasemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2015), 10-11.

jika organisasi diharapkan dapat berfungsi dengan baik.

5) Penyimpanan Informasi untuk diambil Kembali.

Ditinjau dari segi teknologi informasi, alat penyimpan informasi di masa depan akan menjadi kompak sehingga tidak lagi memerlukan spasi yang luas dan besar, karena fungsinya dapat di ambil kembali.

6) Penggunaan informasi

Beberapa contoh informasi yang dapat digunakan diantaranya, seperti; untuk ekperimentasi oleh lembaga-lembaga penelitian, untuk menciptakan prinsip-prinsip kerja yang lebih efisien oleh ahli teknologi, untuk mengetahui pasaran yang banyak digunakan oleh para usahawan, untuk mengetahui informasi berupa rahasia yang diperlukan dalam kegiatan-kegiatan intelijen, terutama yang menyangkut rahasia negara dan sebagainya.<sup>31</sup>

3. Tujuan dan Manfaat teknologi informasi

a. Tujuan Teknologi Informasi

Tujuan teknologi informasi yaitu, untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Jadi, dapat dikatakan karena dibutuhkannya pemecahan masalah, membuka kreativitas, dan efisiensi manusia dalam melakukan pekerjaan, menjadi penyebab atau acuan diciptakannya teknologi informasi. Dengan diciptakannya teknologi informasi membuat pekerjaan manusia menjadi lebih mudah dan efisien.

---

<sup>31</sup> Ibid., 12-14.

- b. Manfaat Teknologi Informasi
  - 1) Memudahkan kita dalam memperoleh informasi serta melakukan komunikasi
  - 2) Terbukanya peluang bisnis yang baru
  - 3) Adanya peningkatan kualitas serta kuantitas pelayanan publik
  - 4) Adanya peningkatan layanan informasi jarak jauh dalam bidang kesehatan
  - 5) Terciptanya *e-learning* sebagai salah satu sarana dalam memperbaiki sistem pendidikan
  - 6) Terciptanya lapangan pekerjaan
  - 7) Memperkaya ilmu dan pengetahuan dalam semua bidang termasuk dalam aspek kebudayaan
  - 8) Terdongrongnya proses demokrasi dalam segala hal<sup>32</sup>
4. Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi
  - a. Kecepatan (*speed*), computer dapat bekerja jauh lebih cepat dan akurat selesai dalam hitungan detik daripada cara kerja manusia
  - b. Konsistensi (*consistency*), hasil pengolahan komputer lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya sudah standard
  - c. Ketepatan (*Precision*), akurat dan tepat, komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.
  - d. Keandalan (*reability*), hasil pengolahan komputer mempunyai tingkat kesalahan yang lebih kecil kemungkinannya dan hasilnya lebih dipercaya<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Kessi, *Motivasi, Kompetensi, dan Penguasaan Teknologi Informasi pada Kinerja Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen* (Makassar: Jakad Media Publishing, 2019), 29.

<sup>33</sup> Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 19.

5. Peranan Teknologi Informasi dalam Perusahaan
  - a. Sebagai fungsi operasional, yaitu teknologi informasi akan mengubah struktur organisasi menjadi lebih ramping karena beberapa fungsi dan peran telah diambil alih teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi menjadi mata rantai yang mendukung satu ke sistem yang lain dalam menjalankan fungsinya dan menjadi *supporting agency* sedangkan teknologi informasi sebagai infrastruktur dalam organisasi perusahaan.
  - b. Sebagai fungsi pengawasan dan *monitoring*, bahwa teknologi informasi menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dengan fungsi *controlling* di level manjerial karena dengan memakai teknologi informasi pengawasan internal dan eksternal perusahaan akan semakin mudah.
  - c. Sebagai fungsi perencanaan dan pengambilan keputusan, yaitu fungsi teknologi dan informasi dalam level ini menjadi hal yang sangat penting dan strategis karena dengan adanya teknologi informasi akan banyak tambahan informasi bagi *decision maker* perusahaan yang dihadapkan pada berbagai persoalan dalam pengambilan keputusan sehari-hari dalam rangka pengelolaan organisasi perusahaan.
  - d. Sebagai fungsi komunikasi, yaitu teknologi informasi sebagai media strategis dalam perusahaan dapat dijadikan sebagai media berkomunikasi dan bekerja sama atau kolaborasi dan melaksanakan berbagai interaksi antar lini perusahaan.<sup>34</sup>

## E. Tinjauan Teori tentang Partisipasi Anggaran

### 1. Pengertian Partisipasi Anggaran

Anggaran menurut Garrison, Noreen, dan Brewer adalah rencana detail mengenai perolehan dan

---

<sup>34</sup> Febrianty, et. al, *Manajemen Perubahan Perusahaan di Era Transformasi Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 52-53.

penggunaan keuangan maupun sumberdaya organisasi lainnya pada periode yang telah ditentukan. Anggaran merupakan representasi dari perencanaan masa depan organisasi atau perusahaan yang disusun dalam bentuk laporan formal secara kuantitatif.<sup>35</sup>

Menurut M.Marsono, anggaran adalah suatu rencana pekerjaan keuangan yang pada satu pihak mengandung jumlah pengeluaran yang setinggi-tingginya yang mungkin diperlukan untuk membiayai kepentingan negara pada suatu masa depan dan pada pihak lain merupakan perkiraan pendapatan (penerimaan) yang mungkin dapat diterima dalam masa tersebut.

Menurut M. Subagio, anggaran adalah suatu rencana yang diperlukan untuk membiayai segala kegiatannya, begitu pula biaya yang diperlukan untuk menjalankan pemerintahan disertai taksiran besarnya penerimaan yang didapat dan digunakan membelanjakan pengeluaran tersebut.<sup>36</sup>

Adapun definisi partisipasi menurut Wirjono dan Raharjo adalah keterlibatan individu yang bersifat mental dan emosional dalam situasi kelompok bagi pencapaian tujuan bersama dan berbagai tanggung jawab bersama. Partisipasi yang diberikan individu bukan hanya aktivitas fisik tetapi juga sisi psikologis, yaitu seberapa besar pengaruh yang dianggap memiliki seseorang dalam pengambilan keputusan. Seseorang yang terlibat dalam pengambilan keputusan akan termotivasi dalam situasi kelompok karena diberi kesempatan untuk mewujudkan inisiatif dan daya kreativitas.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup>Badri M. Sukoco, *Manajemen Adminitrasi Perkantoran Modern* (Surabaya: Erlangga, 2007), 141.

<sup>36</sup>Riawan Tjandra, *Hukum Keuangan Negara* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2013), 7.

<sup>37</sup>Mursyid, "Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Bogor," 17.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggaran adalah keterlibatan individu pada suatu perencanaan dalam perusahaan atau organisasi yang disusun pada periode yang sudah ditentukan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

## 2. Manfaat Anggaran

- a. Anggaran adalah hasil dari proses perencanaan. Berarti anggaran mewakili kesepakatan negosiasi di antara partisipan yang dominan dalam suatu organisasi mengenai suatu tujuan kegiatan di masa yang akan datang.
- b. Anggaran adalah suatu gambaran tentang prioritas alokasi sumber daya yang dipunyai karena bisa bertindak sebagai *blue print* aktivitas perusahaan.
- c. Anggaran adalah sebuah alat komunikasi internal yang menghubungkan departemen (divisi) yang satu dengan departemen (divisi) dengan yang lainnya dalam organisasi maupun dengan manajemen puncak.
- d. Anggaran menyediakan sebuah informasi tentang hasil aktivitas yang sesungguhnya dibandingkan dengan standar yang sudah ditetapkan.
- e. Anggaran sebagai sebuah alat pengendalian yang mengarah manajemen untuk menentukan bagian organisasi yang kuat dan lemah, hal ini akan bisa mengarahkan manajemen untuk menentukan tindakan koreksi yang harus diambil.
- f. Anggaran memengaruhi dan memotivasi manajer dan karyawan untuk bekerja dengan konsisten, efektif, dan efisien dalam kondisi kesesuaian tujuan antara tujuan perusahaan dengan tujuan karyawan.<sup>38</sup>

## 3. Keuntungan Partisipasi Anggaran

- a. Adanya penerimaan yang lebih besar dari tujuan anggaran jika mereka berada dalam control manajer,

---

<sup>38</sup>Icuk Rangga Bawono dan Erwin Setyadi, *Panduan Penggunaan dan Pengelolaan Dana Desa*, (Jakarta: Grasindo, 2019), 43.

dibandingkan dengan adanya paksaan dari luar. Hal ini menuju pada tanggung jawab individu untuk mencapai tujuan.

- b. Hasil partisipasi adalah pertukaran informasi yang efektif. Besar anggaran yang telah disetujui merupakan hasil dari keahlian dan pengetahuan dari pembuat anggaran, yang dekat dengan lingkungan produk/pasar. Lebih lanjut, pembuat anggaran mempunyai pengertian yang lebih untuk pekerjaan mereka melalui interaksi dengan atasan selama tahap pemeriksaan dan persetujuan.

#### 4. Jenis-jenis Anggaran

##### a. Anggaran Produksi

Merupakan perencanaan rinci mengenai jumlah unit produk yang akan diproduksi selama periode mendatang-meliputi rencana mengenai jenis (kualitas), jumlah (kuantitas), kapan (waktu) produksi dilaksanakan.

##### b. Anggaran Bahan Baku

Merupakan perencanaan rinci mengenai kebutuhan dan penggunaan bahan baku langsung. Bahan baku tidak langsung akan dimasukkan pada anggaran biaya overhead pabrik.

##### c. Anggaran Tenaga Kerja

Merupakan perencanaan rinci mengenai upah yang akan dibayarkan kepada tenaga kerja langsung untuk periode yang akan datang.

##### d. Anggaran Biaya Overhead Pabrik (BOP)

Merupakan perencanaan rinci mengenai biaya-biaya dalam pabrik yang dikeluarkan sehubungan dengan proses produksi kecuali biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung.

##### e. Anggaran Variabel

Merupakan perencanaan mengenai skedul biaya yang menunjukkan bagaimana tiap-tiap biaya

akan berubah sehubungan dengan perubahan tingkat kegiatan untuk waktu tertentu di masa yang akan datang.

f. Anggaran Modal

Merupakan proses perencanaan dan pengambilan keputusan mengenai pengeluaran dana yang jangka waktu pengambilannya lebih dari satu tahun. Contohnya pengeluaran investasi untuk bahan, mesin, bangunan dan sebagainya.

g. Anggaran Piutang

Merupakan perencanaan mengenai jumlah piutang perusahaan beserta perubahan-perubahannya dari tahun ke tahun dalam suatu periode di masa yang akan datang.

h. Anggaran Kas

Merupakan perencanaan sumber dan pengeluaran kas selama tahun anggaran terdiri dari rencana penerimaan dan pengeluaran kas.<sup>39</sup>

## **F. Tinjauan Teori tentang *Total Quality Management* (TQM)**

### **1. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)**

TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.

TQM juga dapat diartikan sebagai strategi dan integrasi sistem manajemen untuk meningkatkan kepuasan konsumen, mengutamakan keterlibatan seluruh manajer dan pegawai, serta menggunakan metode kuantitatif. TQM adalah kerjasama yang saling menguntungkan dari semua orang dalam organisasi dan dikaitkan dengan proses bisnis untuk menghasilkan nilai produk dan pelayanan yang melampaui kebutuhan dan

---

<sup>39</sup>Husein Umar, *Business An Introduction* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 50-52.

harapan konsumen.<sup>40</sup> Berikut pengertian *Total Quality Management* menurut para ahli:

a. Menurut Santosa

TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>41</sup>

b. Menurut Supriyono

TQM adalah suatu pendekatan sistem untuk mengintegrasikan semua fungsi dan proses agar tercapai penyempurnaan mutu produk secara berkesinambungan untuk mencapai kepuasan konsumen.

c. Menurut Tjiptono dan Diana

TQM merupakan pendekatan dalam meningkatkan produktivitas organisasi (kinerja kuantitatif), meningkatkan kualitas (menurunkan kesalahan dan tingkat kerusakan), meningkatkan efektivitas pada semua kegiatan, meningkatkan efisiensi (menurunkan sumber daya melalui peningkatan produktivitas) dan mengerjakan segala sesuatu yang benar dengan cara yang tepat.

d. Menurut Handoko

TQM merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen dan karyawan, bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi pelanggan internal, pemasok, bahkan personalia pendukung.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Suwatno, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam organisasi Publik dan Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 176.

<sup>41</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), 4

<sup>42</sup> Said Alhudri dan Meyzi Heriyanto, "Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN Persero Ranting Bangkinang," *Jurnal FISIP*, Vol.2 No.2 (2015): 3.

e. Menurut Hansen dan Mowen

TQM merupakan suatu perbaikan berkelanjutan yang mana hal ini adalah sesuatu yang mendasar sifatnya bagi pengembangan proses manufaktur yang sempurna.<sup>43</sup>

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

2. Karakteristik *Total Quality Management*

a. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.

Dalam TQM, pelanggan eksternal menunjukkan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.

Dengan kualitas yang sudah ditetapkan, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya dengan perseptif bisa melakukan yang terbaik untuk pelanggannya.

c. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan

---

<sup>43</sup>Hasanah, "Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang", 14.

pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. dengan demikian, data yang diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

- d. Memiliki komitmen jangka panjang.

TQM merupakan suatu paradigm baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

- e. Membutuhkan kerjasama tim.

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan yang dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

- f. Memperbaiki proses secara berkesinambungan.

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada harus diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

- g. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini, berlaku bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

- h. Memberikan kebebasan yang terkendali.

Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat

penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak.

i. Memiliki kesatuan yang terkendali.

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan dan kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.<sup>44</sup>

Pemberdayaan bukan sekedar berarti melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas.

3. Prinsip dalam *Total Quality Management*

a. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas

---

<sup>44</sup> Arbangi, et.al, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2016), 95.

perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

b. Respek terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitas kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas sendiri yang unik. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

c. Manajemen berdasarkan Fakta

Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini; Pertama, prioritas (*prioritization*), yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Kedua, yakni variasi atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian wajar dari setiap organisasi. Dengan demikian, manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

d. Perbaikan Berkesinambungan

Setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, 14-15

#### 4. Konsep *Total Quality Management*

##### a. Strategi Nilai Pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian pelayanan dan sebagainya.

##### b. Sistem Organisasional

Sistem organisasional berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini, mencakup tenaga kerja, material, mesin atau teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan.

##### c. Perbaikan Kualitas Berkelanjutan

Perbaikan kualitas diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara berkelanjutan. Dengan perbaikan kualitas produk secara berkelanjutan, maka dapat memuaskan keinginan pelanggan.<sup>46</sup>

### G. Kinerja Manajerial

#### 1. Pengertian Kinerja Manajerial

Kinerja Manajerial menurut Weichrich dan Koontz merupakan kinerja manajerial dalam memimpin unitnya yang diukur dari bagaimana manajer tersebut dalam menjalankan aktivitas manajemen seperti membuat

---

<sup>46</sup>Hasanah, "Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang", 19-20

perencanaan (*planning*), pengaturan (*organizing*), memimpin (*leading*) dan mengendalikan (*controlling*).

Menurut Govindarajan dan Gupta kinerja manajerial dalam melaksanakan tanggungjawabnya terhadap kualitas produk, kuantitas produk, ketepatan waktu produk, pengembangan produk baru, pengembangan personel, pencapaian anggaran dan pengurangan biaya (peningkatan pendapatan).<sup>47</sup>

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja manajerial adalah kemampuan dalam pencapaian suatu tujuan dalam organisasi atau perusahaan yang di mana dalam aktivitas manajemennya manajer mampu mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi perusahaan mengenai produk yang diciptakan.

Adapun indikator kinerja manajerial menurut Mahoney dkk, yaitu:

a. Perencanaan

Dalam hal ini, berarti kemampuan untuk menentukan suatu tujuan, kebijakan dan tindakan/pelaksanaan, penjadwalan kerja, penganggaran, merancang prosedur, dan analisis pekerjaan.

b. Investigasi

Kemampuan mengumpulkan dan menyampaikan informasi untuk catatan, laporan, dan rekening, mengukur hasil, menentukan persediaan dan analisis pekerjaan.

c. Koordinasi

Kemampuan melakukan tukar menukar informasi dengan orang lain di bagian organisasi yang lain untuk mengaitkan dan menyesuaikan program, memberitahu bagian lain, dan hubungan dengan manajer lain.

---

<sup>47</sup>Yunita dan Sabaruddisah, "Pengaruh Partisipasi Anggaran dan Teknologi informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bogor," 6.

## d. Evaluasi

Kemampuan untuk menilai dan mengukur proposal, kinerja yang di amati atau dilaporkan, penilaian pegawai, penilaian catatan hasil, penilaian laporan keuangan dan pemeriksaan produk.

## e. Pengawasan

Kemampuan untuk mengarahkan, memimpin dan mengembangkan bawahan, membimbing, melatih dan menjelaskan peraturan kerja pada bawahan, memberikan tugas pekerjaan dan menangani bawahan.

## f. Negoisasi

Kemampuan dalam melakukan pembelian, penjualan atau melakukan kontrak untuk barang dan jasa.<sup>48</sup>

## 2. Kinerja Manajerial dalam Persepektif Ekonomi Islam

Kinerja manajerial dalam persepektif islam diartikan sebagai kemampuan untuk mengelola. Kemampuan manajerial tersebut hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur, sedangkan proses pengukuran dapat dilakukan apabila kita mampu untuk mendefinisikan apa yang kita ukur tersebut. Sebagaimana yang tercantum dalam surat Al-Baqarah ayat 30 yang berbunyi:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا

أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ

وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

*“Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: “Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi.” mereka berkata: “Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan*

<sup>48</sup> Ibid, 44

*menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui." (Q.S Al – Baqarah [2] : 30).*

Pada ayat tersebut menunjukkan kesangsian malaikat tentang kemampuan manusia untuk mengelola bumi. Pertanyaan yang sangat wajar mengingat tugas menjadi khalifah di bumi bukan merupakan tugas yang mudah, terlebih lagi malaikat mengetahui bagaimana karakter buruk dari manusia. Dalam kaidah tersebut, hal yang mendasar dalam rangka bisa mencapai kesuksesan adalah adanya kemampuan untuk mengelola (kemampuan manajerial). Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa kemampuan manajerial tersebut hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur, sedangkan proses pengukuran dapat dilakukan apabila kita mampu untuk mendefinisikan apa yang kita ukur tersebut. Dengan perhitungan-Nya yang sangat teliti Allah telah menciptakan segala yang ada di alam semesta ini dalam ukuran-ukuran yang sudah ditentukan. Seperti yang dijelaskan dalam surat Al-Qomar ayat 49 yang berbunyi:

إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ

*“Sungguh, Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran.”(Q.S. Al-Qamar[54]:49)*

Oleh karena itu, terpenuhilah kapasitas dasar manusia untuk mengelola bumi ini dengan kemampuannya untuk mengukur sehingga proses manajemen untuk memakmurkan alam semesta dapat dilakukan. Dalam persepektif ekonomi islam, kinerja manajerial diartikan sebagai kemampuan dalam mengelola dan mengukur. Dalam kemampuan untuk mengelola tersebut terdapat indikator-indikator bekerja dalam islam.

Adapun indikator bekerja dalam islam, yaitu:

- g. Itqan, secara bahasa artinya sempurna. Secara istilah, itqan adalah mengerjakan sesuatu secara tuntas, sempurna, mencapai bahkan melebihi target dan mengundang kepuasan semua pihak.
- h. Hafidzun Alim, yang berarti professional.
- i. Amanah, yang dimaksud amanah adalah menjaga amanah atas tugas yang di embankan kepadanya.
- j. Al-Kayis, yang berarti cerdas (sukses). Cerdas (sukses) yang dimaksud adalah orang yang senantiasa mengevaluasi dirinya setelah melakukan pekerjaan.
- k. Al-Qawiy, yang berarti memiliki kemampuan dan kekuatan. Yang dimaksud kekuatan adalah kekuatan mental, kekuatan jiwa dan kekuatan untuk memanage pribadi menjadi lebih baik.<sup>49</sup>

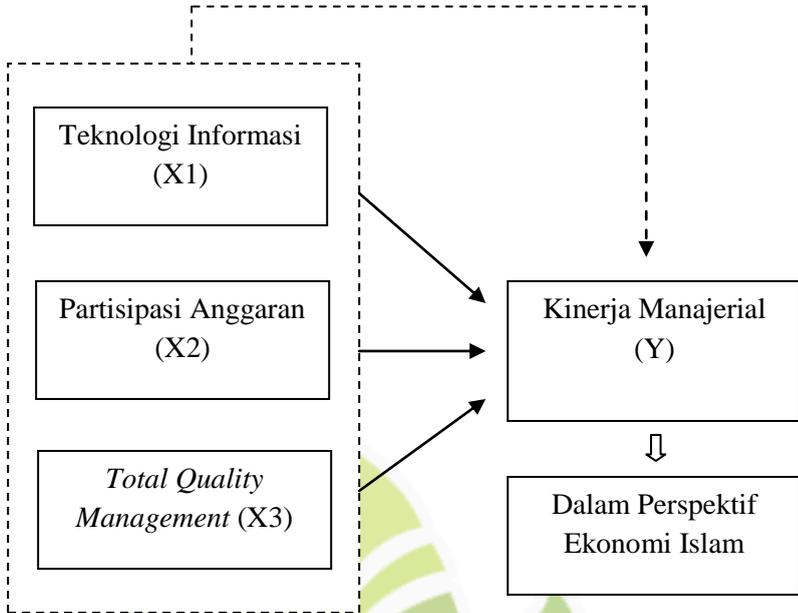
## H. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah sebuah gambaran yang berupa konsep yang menjelaskan hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Dalam perspektif ekonomi Islam, kinerja manajerial diartikan sebagai kemampuan untuk mengelola. Kemampuan manajerial tersebut hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur, sedangkan proses pengukuran dapat dilakukan apabila kita mampu untuk mendefinisikan apa yang kita ukur tersebut. Dalam kerangka penelitian ini penulis mencoba menguraikan variabel teknologi informasi (X1), partisipasi anggaran (X2), dan *Total Quality Management* (X3) terhadap kinerja manajerial dalam perspektif ekonomi Islam (Y) yang akan diuji secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>49</sup> Rikza Maulan, “Etos Kerja Islami Membangun Syariah Corporate Culture”, <https://takafulumum.co.id/> di akses pada 7 Juni 2021, pukul 13:01



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

Keterangan:

- : Pengaruh simultan  
 → : Pengaruh parsial

## I. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.<sup>50</sup> Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

### 1. Hipotesis 1

Ayu Nuari Dita Pratikyo dan Sri Suprpti (2016) melakukan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Partisipasi Anggaran, Teknologi Informasi, dan Kualitas Informasi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial (Studi*

<sup>50</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014), 110.

*Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Pati)*” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah yang terjadi pada perusahaan manufaktur kabupaten Pati tentang pengaruh partisipasi anggaran, teknologi informasi dan dan kualitas informasi manajemen terhadap kinerja manajerial. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara partisipasi anggaran dengan kinerja manajerial. Hipotesis kedua juga menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Dan untuk hipotesis yang terakhir juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka disusun hipotesis yaitu:

H<sub>01</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara teknologi informasi terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung.

H<sub>a1</sub>: Terdapat pengaruh antara teknologi informasi terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung.

## 2. Hipotesis 2

Penelitian yang dilakukan oleh Mulya Irzan dan Sukriy Abdullah (2018) yang berjudul *Pengaruh Partisipasi dalam Penyusunan Anggaran, Struktur Desentralisasi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada SKPK Banda Aceh*. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh partisipasi dalam penyusunan anggaran, struktur desentralisasi dan teknologi informasi terhadap kinerja manajerial pada SKPK Banda Aceh. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa secara simultan, partisipasi dalam penyusunan anggaran, struktur desentralisasi dan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial SKPK Banda Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka disusun hipotesis yaitu:

$H_02$ : Tidak terdapat pengaruh antara partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung.

$H_a2$ : Terdapat pengaruh antara partisipasi anggaran terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung.

### 3. Hipotesis 3

Penelitian yang dilakukan oleh Octora Tita Audina, Djoko Kristianto, dan Fadjar Harimurti (2018) yang berjudul *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada PT Telkom Surakarta)*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial. Hasil uji F menunjukkan bahwa Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja, dan sistem *reward* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka disusun hipotesis yaitu:

$H_03$ : Tidak terdapat pengaruh antara Total Quality Management terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung.

$H_a3$ : Terdapat pengaruh antara Total Quality management terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung.

### 4. Hipotesis 4

Penelitian yang dilakukan oleh Octora Tita Audina, Djoko Kristianto, dan Fadjar Harimurti (2018), dengan judul “Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus pada PT Telkom Surakarta)”. Hasil uji F menunjukkan bahwa

Total Quality Management, sistem pengukuran kinerja, dan sistem *reward* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja manajerial.

H<sub>04</sub>: Tidak terdapat pengaruh antara teknologi informasi, partisipasi anggaran dan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung.

H<sub>a4</sub>: Terdapat pengaruh antara teknologi informasi, partisipasi anggaran dan *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial Bank BNI Syariah KC Teluk Betung Bandar Lampung.





## DAFTAR RUJUKAN

### BUKU

- Arbangi, et.al, *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana. 2016.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2014.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2009.
- Duli, Nikolaus, *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2019.
- F. Brigham, Eugene, dan Joel F. Houston, *Manajemen Keuangan Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga. 2001.
- Febrianty, et. al, *Manajemen Perubahan Perusahaan di Era Transformasi Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis. 2020.
- Fursiana Salma Musfiroh, Mila, et. al, *Kontribusi Perbankan Syariah terhadap Perkembangan UMKM di Kecamatan Banjarnegara*. (Jawa Tengah: Mangkubumi. 2018).
- Hadi Sutopo, Ariesto, *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.
- Hasan, Iqbal, *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensi) Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001.
- Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: CV SAH MEDIA. 2017.
- Kadir, *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/ Lisrel dalam Penelitian Edisi Kedua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2015.

- Kasemin, Kasiyanto, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP. 2015.
- M. Sukoco, Badri, *Manajemen Adminitrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga. 2007.
- Made Laut Mertha Jaya, I, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia. 2020.
- Makkulawu Panyiwi Kessi, Andi, *Motivasi, Kompetensi, dan Penguasaan Teknologi Informasi pada Kinerja Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen*. Makassar: Jakad Media Publishing. 2019.
- Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif;Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif* . Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2020.
- P. Robbins, Stephen, dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat. 2008.
- Rangga Bawono, Icut, dan Erwin Setyadi, *Panduan Penggunaan dan Pengelolaan Dana Desa*. Jakarta: Grasindo. 2019.
- Riyanto, Slamet, dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset penelitian Kuantitatif; Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2020.
- Rusmawati, Yunni, et .al, *Total Quality Management*. (Bandung, Media Sains Indonesia. 2021.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Sumiati dan Nur Khusniyah Indrawati, *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Malang: UB Press. 2019.
- Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.

Suwatno, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara. 2019.

Tjandra, Riawan, *Hukum Keuangan Negara*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2013.

Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI, 2001.

Tri Basuki, Agus, Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews)*. Jakarta : Rajawali Pers. 2016.

Umar, Husein, *Business An Introduction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2003.

Wiratama Sujarweni, V., *Metodelogi Penelitian "Bisnis dan Ekonomi"*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015.

## **JURNAL**

Alhudri, Said, dan Meyzi Heriyanto, "Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN Persero Ranting Bangkinang." *Jurnal FISIP*, Vol.2 No.2 (2015): 3.

Ari Arsanti, Tutuk, "Hubungan antara Penetapan Tujuan, Self Efficacy dan Kinerja." *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 16 No. 2 (2009): 99.

Hasanah, Hikmah, "Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Moderating Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2013).

Irzan, Mulya, dan Sukriy Abdullah, "Pengaruh Partisipasi dalam Penyusunan Anggaran, Struktur Desentralisasi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi pada SKPP

Banda Aceh.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, Vol. 5 No.2 (2018), 1.

Mursyid, Raisyah, “Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Teknologi Informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Bogor” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011).

Nuari Dita Pratikyo, Ayu, dan Sri Suprpti, “Pengaruh Partisipasi Anggaran, Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Pati.” *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, Vol. 5 No.1 (2016): 1.

Nur Yunita, Eka, dan Sabaruddinsah, “Pengaruh Partisipasi Anggaran dan Teknologi informasi terhadap Kinerja Manajerial Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bogor.” *Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, Vol 2, No. 1 (2011), 4.

Nurchayani, Kunwawiyah, “Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial melalui Komitmen Organisasi dan Persepsi Inovasi sebagai Variabel Intervening” (Skripsi, Universitas Diponegoro, 2010).

Paylosa, Fanny, “Pengaruh Strategi Bisnis dan Desentralisasi terhadap Hubungan Antara Pemanfaatan Informasi Sistem Akuntansi Manajemen dan Kinerja Manajerial.” *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang*, Vol. 2 No.1 (2014): 1.

Putu Ade Andre Payadnya, I, dan I Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.

Putu Medhayanti, Ni, dan Ketut Alit Suardana, “Pengaruh Partisipasi Anggaran terhadap Kinerja Manajerial dengan Self Efficacy, Desentralisasi, dan Budaya Organisasi sebagai Variabel