DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

Total Quality Management, Teknologi Informasi, Daya Saing, dan Kepuasan Nasabah sebagai Determinan Kinerja Bisnis Perbankan Konvensional di Makassar, Indonesia

Total Quality Management, Information Technology, Competitiveness, and Customer Satisfaction as Determinants of Conventional Banking Business Performance in Makassar, Indonesia

Ramlawati[1]*, Arifin[2], Faradiba Nuranda[3], Ninis Natalia[4]
[1-4]*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*
**ramlawati.ramlawati@umi.ac.id*

Abstrak

Perbankan konvensional di Makassar menghadapi tekanan persaingan dari bank syariah, sesama bank konvensional, dan layanan keuangan digital. Penelitian ini menganalisis pengaruh praktik Total Quality Management (TQM) dan teknologi informasi (TI) terhadap daya saing, kepuasan nasabah, dan kinerja bisnis, serta menguji mediasi berantai daya saing dan kepuasan nasabah. Survei kuantitatif dilakukan terhadap 200 responden dari lingkungan bank umum konvensional di Kota Makassar dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. Model menjelaskan 95,1% variasi daya saing, 97,0% variasi kepuasan nasabah, dan 91,4% variasi kinerja bisnis. TQM berpengaruh positif terhadap daya saing ($\beta = 0{,}519$; $p < 0{,}001$), kepuasan nasabah ($\beta = 0{,}236$; $p < 0{,}001$), dan kinerja bisnis ($\beta = 0{,}247$; $p = 0{,}009$). TI berpengaruh positif terhadap daya saing ($\beta = 0{,}463$; $p < 0{,}001$) dan kepuasan nasabah ($\beta = 0{,}391$; $p < 0{,}001$), tetapi pengaruh langsungnya terhadap kinerja bisnis tidak signifikan ($\beta = 0{,}162$; $p = 0{,}216$). Daya saing dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis. Jalur tidak langsung berantai signifikan untuk TQM ($\beta = 0{,}126$; $p = 0{,}001$) dan TI ($\beta = 0{,}113$; $p < 0{,}001$). Temuan menunjukkan bahwa investasi TI menghasilkan kinerja terutama ketika diterjemahkan menjadi keunggulan bersaing dan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Daya Saing; Kepuasan Nasabah; Kinerja Bisnis; Teknologi Informasi; Total Quality Management

Abstract

Conventional banking in Makassar faces competitive pressures from Islamic banks, fellow conventional banks, and digital financial services. This study analyzes the effect of Total Quality Management (TQM) practices and information technology (IT) on competitiveness, customer satisfaction, and business performance, and examines the chain mediation between competitiveness and customer satisfaction. A quantitative survey was conducted with 200 respondents from conventional commercial banks in Makassar City using a purposive sampling technique. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The model explained 95.1% of the variation in competitiveness, 97.0% of the variation in customer satisfaction, and 91.4% of the variation in business performance. TQM

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

had a positive effect on competitiveness (β = 0.519; p < 0.001), customer satisfaction (β = 0.236; p < 0.001), and business performance (β = 0.247; p = 0.009). IT has a positive effect on competitiveness (β = 0.463; p < 0.001) and customer satisfaction (β = 0.391; p < 0.001), but its direct effect on business performance is insignificant (β = 0.162; p = 0.216). Competitiveness and customer satisfaction have a positive effect on business performance. The indirect chain path is significant for TQM (β = 0.126; p = 0.001) and IT (β = 0.113; p < 0.001). The findings indicate that IT investments generate performance, especially when translated into competitive advantage and customer satisfaction.

Keywords: *Competitiveness; Customer Satisfaction; Business Performance; Information Technology; Total Quality Management*

PENDAHULUAN

Kinerja bisnis bank tidak hanya ditentukan oleh besarnya aset, tetapi juga oleh kemampuan bank mempertahankan kepercayaan nasabah di pasar yang semakin padat. Di Sulawesi Selatan, aset perbankan tumbuh 10,10% (yoy) menjadi Rp192,17 triliun pada Desember 2023, sementara aset perbankan syariah tumbuh lebih cepat, yakni 14,73% (Mappong, 2024). Selisih laju pertumbuhan ini menunjukkan bahwa bank konvensional tidak dapat mengandalkan posisi pasar yang telah dimiliki.

Tekanan tersebut diperkuat oleh digitalisasi layanan keuangan. Bank Indonesia (2023) mencatat nilai transaksi digital banking pada triwulan III-2023 mencapai Rp15.148,71 triliun, tumbuh 12,83% (yoy). Dalam lima tahun, nilai transaksi digital banking nasional tumbuh 158% (Ahdiat, 2023). Nasabah kini membandingkan bank bukan hanya dari produk simpanan dan kredit, tetapi juga dari kemudahan, kecepatan, dan keandalan layanan digital.

Dalam situasi ini, bank membutuhkan dua kapabilitas yang saling melengkapi. Pertama, sistem mutu yang menjamin layanan konsisten, berfokus pada nasabah, dan terus diperbaiki. Kedua, kapabilitas teknologi yang membuat layanan mudah diakses, andal, dan aman. Total Quality Management (TQM) mewakili kapabilitas pertama, sedangkan teknologi informasi (TI) mewakili kapabilitas kedua.

TQM telah lama dipandang sebagai sumber keunggulan bersaing karena menggabungkan komitmen manajemen, fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan karyawan (Flynn et al., 1994; Powell, 1995). Di sektor perbankan, TQM berkaitan dengan kualitas layanan dan kinerja berkelanjutan (Islam et al., 2025; Talib & Rahman, 2012). Studi di Makassar juga menunjukkan bahwa praktik manajemen mutu berkaitan dengan kinerja operasional dan daya saing, meskipun sebagian besar dilakukan pada industri manufaktur, industri halal, dan UMKM (Ramlawati, 2010; Ramlawati et al., 2024; Serang & Ramlawati, 2024; Serang et al., 2023).

TI dalam perbankan mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan tingkat adopsi layanan digital (DeLone & McLean, 2003). Transformasi digital dapat memperkuat inovasi produk dan kinerja bank (Abdurrahman, 2025; Abdurrahman et al., 2024). Namun, investasi teknologi tidak selalu langsung tercermin dalam kinerja. Teknologi yang mudah ditiru pesaing cenderung menghasilkan keunggulan hanya ketika dipadukan dengan proses dan layanan yang sulit ditiru (Barney, 1991).

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

Literatur terdahulu umumnya menguji hubungan tersebut secara parsial. Sebagian studi menguji TQM terhadap daya saing (Al Khasabah et al., 2022a, 2022b), sebagian lain menguji TQM atau kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (Ahinful et al., 2024; Gazi et al., 2025; Pattanayak et al., 2017). Kajian yang memasukkan TQM dan TI secara simultan, dengan daya saing dan kepuasan nasabah sebagai jalur perantara menuju kinerja bisnis, masih terbatas. Keterbatasan itu lebih terasa pada perbankan konvensional di Kawasan Timur Indonesia.

Penelitian ini menjawab celah tersebut dengan menguji model terintegrasi pada perbankan konvensional di Makassar. Penelitian ini menganalisis pengaruh langsung TQM dan TI terhadap daya saing, kepuasan nasabah, dan kinerja bisnis. Penelitian ini juga menguji apakah daya saing dan kepuasan nasabah membentuk jalur berantai yang menyalurkan pengaruh TQM dan TI ke kinerja bisnis. Kontribusinya terletak pada pemisahan pengaruh langsung dan tidak langsung, sehingga manajemen bank dapat melihat di mana investasi mutu dan teknologi benar-benar menghasilkan kinerja.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Sumber Daya, Kapabilitas, dan Rantai Layanan–Laba

Resource-based view (RBV) menjelaskan bahwa keunggulan bersaing lahir dari sumber daya dan kapabilitas yang bernilai, langka, dan sulit ditiru (Barney, 1991). TQM merupakan kapabilitas organisasional yang tertanam dalam budaya, rutinitas, dan keterlibatan karyawan, sehingga relatif sulit ditiru (Powell, 1995). TI, sebaliknya, lebih mudah dibeli dan ditiru pesaing. Konsekuensinya, TI cenderung menghasilkan kinerja ketika dipadukan dengan proses layanan yang unggul.

Kerangka rantai layanan–laba (service-profit chain) melengkapi RBV dengan menjelaskan mekanisme penyalurannya. Kualitas layanan internal membentuk nilai layanan, nilai layanan membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan, lalu loyalitas mendorong pertumbuhan dan profitabilitas (Heskett et al., 1994). Anderson et al. (1994) juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan pangsa pasar dan profitabilitas. Kedua perspektif ini menjadi dasar model berantai: TQM dan TI membangun daya saing, daya saing meningkatkan kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah mendorong kinerja bisnis.

TQM, Daya Saing, Kepuasan Nasabah, dan Kinerja Bisnis

TQM adalah pendekatan manajemen yang menempatkan mutu sebagai tanggung jawab seluruh organisasi. Dimensi pentingnya meliputi komitmen manajemen puncak, fokus pelanggan, pelatihan dan keterlibatan karyawan, perbaikan berkelanjutan, dan standardisasi proses (Flynn et al., 1994; Kaynak, 2003). Dalam bank, praktik ini tercermin pada prosedur layanan yang baku, penanganan keluhan, dan pemanfaatan umpan balik nasabah.

TQM dapat memperkuat daya saing karena menurunkan kesalahan layanan, mempercepat proses, dan membangun reputasi mutu. Al Khasabah et al. (2022a, 2022b) menemukan hubungan positif TQM dengan keunggulan bersaing pada perbankan Yordania. Ramlawati et al. (2024) menemukan pola serupa pada UMKM di Makassar.

H1: TQM berpengaruh positif terhadap daya saing bank konvensional di Makassar.

Fokus pelanggan dan perbaikan berkelanjutan membuat layanan lebih sesuai dengan harapan nasabah. Pattanayak et al. (2017) menemukan bahwa TQM berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas nasabah bank di India. Talib dan Rahman (2012) juga menempatkan TQM sebagai penggerak kualitas layanan perbankan.

H3: TQM berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank konvensional di Makassar.

Kaynak (2003) menunjukkan bahwa praktik TQM berhubungan dengan kinerja operasional dan finansial melalui perbaikan proses. Islam et al. (2025) menemukan bahwa TQM mendorong kinerja berkelanjutan di industri perbankan Bangladesh.

H5: TQM berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis bank konvensional di Makassar.

Teknologi Informasi, Daya Saing, Kepuasan Nasabah, dan Kinerja Bisnis

TI perbankan dalam penelitian ini mencakup kemudahan akses, keandalan sistem, kelengkapan fitur, keamanan data, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan. Dimensi ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) serta model penerimaan teknologi (Davis, 1989). Layanan digital yang mudah, cepat, dan aman memperluas jangkauan bank tanpa bergantung pada jaringan kantor fisik.

TI dapat meningkatkan daya saing melalui inovasi produk digital dan efisiensi layanan. Abdurrahman (2025) menemukan bahwa transformasi digital berkaitan dengan kinerja inovasi produk digital perbankan.

H2: TI berpengaruh positif terhadap daya saing bank konvensional di Makassar.

Kemudahan penggunaan dan keandalan layanan digital membentuk pengalaman nasabah sehari-hari. Gazi et al. (2025) menemukan bahwa kualitas layanan, efisiensi, dan keandalan e-banking berkaitan dengan kepuasan nasabah.

H4: TI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank konvensional di Makassar.

Abdurrahman et al. (2024) menunjukkan bahwa kapabilitas transformasi digital yang disertai tata kelola dan manajemen risiko berkaitan dengan kinerja bank di Indonesia. Namun, perspektif RBV mengingatkan bahwa teknologi yang mudah ditiru belum tentu menghasilkan kinerja secara langsung.

H6: TI berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis bank konvensional di Makassar.

Daya Saing, Kepuasan Nasabah, dan Kinerja Bisnis

Daya saing bank tercermin pada keunggulan layanan, diferensiasi, citra dan reputasi, biaya yang kompetitif, loyalitas, dan kapasitas inovasi (Porter, 1985). Bank dengan posisi bersaing yang kuat menawarkan nilai yang lebih besar kepada nasabah, sehingga kepuasan meningkat. Posisi itu juga memperbesar peluang menarik dana dan menyalurkan kredit.

H7: Daya saing berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank konvensional di Makassar.

H8: Daya saing berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis bank konvensional di Makassar.

Nasabah yang puas cenderung menggunakan layanan berulang, menambah produk, dan merekomendasikan bank kepada orang lain. Perilaku ini memperkuat basis pendapatan dan menurunkan biaya akuisisi nasabah (Anderson et al., 1994; Heskett et al., 1994).

H9: Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis bank konvensional di Makassar.

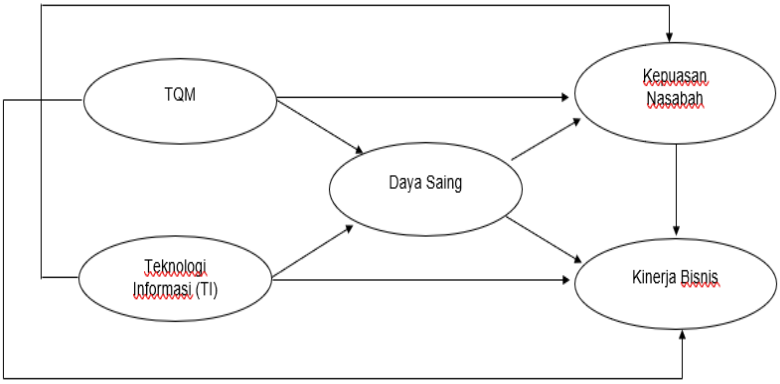
Mediasi dan Kerangka Konseptual

Mengikuti logika rantai layanan–laba, pengaruh TQM dan TI terhadap kinerja bisnis diperkirakan berjalan melalui dua tahap. Tahap pertama, TQM dan TI membangun daya saing. Tahap kedua, daya saing meningkatkan kepuasan nasabah, yang kemudian mendorong kinerja bisnis.

H10: Daya saing dan kepuasan nasabah memediasi secara berantai pengaruh TQM terhadap kinerja bisnis.

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

H11: Daya saing dan kepuasan nasabah memediasi secara berantai pengaruh TI terhadap kinerja bisnis.



Gambar 1. Kerangka konseptual

METODE

Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survei kuantitatif eksplanatori untuk menguji hubungan berarah antara TQM, TI, daya saing, kepuasan nasabah, dan kinerja bisnis. Lokasi penelitian adalah Kota Makassar, pusat kegiatan perbankan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Objek penelitian adalah bank umum konvensional yang beroperasi di Makassar, yaitu bank BUMN (BRI, Mandiri, BNI, BTN) dan bank daerah (Bank Sulselbar).

Populasi, Sampel, dan Responden

Populasi mencakup pihak internal bank umum konvensional di Makassar. Ukuran sampel minimum mengikuti aturan sepuluh kali jumlah jalur terbanyak yang menuju satu konstruk endogen (Hair et al., 2019). Kinerja bisnis menerima empat jalur langsung, sehingga sampel minimum adalah 40 responden. Untuk memperkuat daya statistik, sampel ditetapkan 200 responden

Pengukuran Variabel

Seluruh konstruk diukur secara reflektif dengan skala Likert lima poin, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Instrumen terdiri atas 34 butir. Tabel 1 merangkum definisi operasional, indikator, dan jumlah butir.

Tabel 1
Variabel dan pengukuran

Variabel	Fokus operasional	Indikator	Butir	Rujukan
TQM (X1)	Praktik mutu terpadu dalam layanan bank	Fokus pelanggan; perbaikan berkelanjutan; kualitas layanan; standardisasi proses; keterlibatan karyawan; pemanfaatan umpan balik nasabah	8	Flynn et al. (1994); Kaynak (2003)

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

Variabel	Fokus operasional	Indikator	Butir	Rujukan
Teknologi informasi (X2)	Kualitas dan kemudahan layanan digital bank	Kemudahan akses; keandalan sistem; kelengkapan fitur; keamanan data; kemudahan penggunaan; kecepatan layanan	7	DeLone & McLean (2003); Davis (1989)
Daya saing (Z1)	Posisi relatif bank terhadap pesaing	Keunggulan kompetitif; diferensiasi; citra dan reputasi; harga/biaya kompetitif; loyalitas; kapasitas inovasi	6	Porter (1985); Al Khasabah et al. (2022a)
Kepuasan nasabah (Z2)	Evaluasi nasabah atas pengalaman layanan	Kesesuaian harapan; kenyamanan bertransaksi; minimnya keluhan; kesediaan merekomendasikan; niat menggunakan kembali	7	Anderson et al. (1994); Gazi et al. (2025)
Kinerja bisnis (Y)	Capaian pasar dan pertumbuhan bank	Pertumbuhan bank; tingkat penggunaan masyarakat; jangkauan jaringan layanan; keberlanjutan kepercayaan nasabah; performa dibanding periode sebelumnya	6	Kaynak (2003); Islam et al. (2025)

Sumber: Instrumen Penelitian (2026)

Analisis Data

Data dianalisis dengan PLS-SEM menggunakan SmartPLS 4. PLS-SEM dipilih karena model memuat lima konstruk laten, beberapa konstruk mediasi, dan tujuan prediktif (Hair et al., 2019, 2022). Analisis dilakukan dalam dua tahap: evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model).

Validitas konvergen dinilai dengan outer loading ≥ 0,70 dan average variance extracted (AVE) ≥ 0,50. Reliabilitas dinilai dengan Cronbach's alpha dan composite reliability ≥ 0,70 (Hair et al., 2022; Nunnally & Bernstein, 1994). Validitas diskriminan dinilai dengan kriteria Fornell–Larcker, yakni akar AVE setiap konstruk harus lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain (Fornell & Larcker, 1981).

Model struktural dinilai melalui R^2, Q^2 hasil blindfolding, dan SRMR sebagai indeks kecocokan model (Hair et al., 2022). Signifikansi koefisien jalur diuji dengan bootstrapping. Karena seluruh hipotesis berarah positif, pengujian dilakukan satu arah pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai t kritis 1,645. Efek tidak langsung berantai dinilai dari signifikansi specific indirect effect, dan jenis mediasi ditentukan dengan membandingkan efek langsung dan tidak langsung (Zhao et al., 2010).

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebanyak 200 responden berpartisipasi dan seluruh jawaban dapat dianalisis.

Tabel 2.
Karakteristik Responden

No	Uraian	Jumlah	Persentase (%)
a. Usia			
1	< 20 tahun	6	3,00
2	20 – 30 tahun	45	22,50
3	31 – 40 tahun	54	27,00
4	41 – 50 tahun	58	29,00
5	> 50 tahun	37	18,50
	Total	200	100,00
b. Pendidikan			
1	SMA	1	0,50
2	Sarjana (S1)	79	39,50
3	Magister/Doktor	120	60,00
	Total	200	100,00
c. Pekerjaan			
1	Peg. Swasta	66	33,00
2	Pelajar/Mhs	12	6,00
3	PNS/TNI/POLRI	40	20,00
4	Wiraswasta	26	13,00
5	Lain-lain	56	28,00
	Total	200	100,00
d. Lama Menjadi Nasabah			
1	> 5 tahun	112	56,00
2	3 – 5 tahun	59	29,50
3	1 – 3 tahun	29	14,50
	Total	200	100,00

Statistik Deskriptif

Persepsi responden terhadap kelima variabel berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan rerata 4,02–4,31. Daya saing memiliki rerata terendah, terutama pada indikator harga/biaya kompetitif.

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

Tabel 3
Rerata variabel dan indikator tertinggi–terendah

Variabel	Rerata	Indikator tertinggi	Indikator terendah
TQM (X1)	4,31	Perbaikan berkelanjutan (4,42)	Pemanfaatan umpan balik nasabah (4,16)
Teknologi informasi (X2)	4,31	Kemudahan akses dan kelengkapan fitur (4,47)	Keandalan sistem (4,16); keamanan data (4,17)
Daya saing (Z1)	4,02	Citra dan reputasi (4,19)	Harga/biaya kompetitif (3,88)
Kepuasan nasabah (Z2)	4,21	Minimnya keluhan (4,29)	Kesediaan merekomendasikan (4,12)
Kinerja bisnis (Y)	4,24	Jangkauan jaringan layanan (4,34)	Performa dibanding periode sebelumnya (4,15)

Sumber: Data primer diolah (2026)

Pola ini memberi gambaran awal yang bermakna. Responden menilai layanan digital mudah diakses dan lengkap, tetapi keandalan dan keamanannya relatif lebih lemah. Dalam TQM, perbaikan berkelanjutan dinilai tinggi, sedangkan pelibatan umpan balik nasabah relatif rendah. Pada daya saing, bank dipandang unggul dari sisi reputasi, tetapi kurang kompetitif dari sisi harga dan biaya.

Evaluasi Model Pengukuran

Seluruh 34 indikator memiliki outer loading di atas 0,70, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen tingkat indikator. Nilai AVE berkisar 0,778–0,869, sementara Cronbach's alpha dan ρA berkisar 0,949–0,977.

Tabel 4
Validitas konvergen dan reliabilitas konstruk

Konstruk	Butir	Rentang loading	Cronbach's α	ρA	AVE
TQM (X1)	8	0,782–0,982	0,977	0,977	0,839
Teknologi informasi (X2)	7	0,840–0,924	0,957	0,957	0,793
Daya saing (Z1)	6	0,888–0,898	0,949	0,949	0,798
Kepuasan nasabah (Z2)	7	0,777–0,923	0,952	0,955	0,778
Kinerja bisnis (Y)	6	0,897–0,947	0,970	0,970	0,869

Sumber: Output SmartPLS 4 (2026)

Reliabilitas di atas 0,95 perlu dibaca dengan hati-hati. Nilai setinggi ini dapat menandakan butir yang redundan, yakni beberapa pernyataan mengukur hal yang hampir sama (Hair et al., 2022). Hal ini tidak membatalkan reliabilitas, tetapi menjadi catatan untuk penyempurnaan instrumen.

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

Tabel 5
Kriteria Fornell–Larcker

Konstruk	Z1	Z2	Y	X1	X2
Daya saing (Z1)	**0,893**				
Kepuasan nasabah (Z2)	0,975	**0,882**			
Kinerja bisnis (Y)	0,949	0,945	**0,932**		
TQM (X1)	0,969	0,972	0,917	**0,916**	
Teknologi informasi (X2)	0,967	0,976	0,921	0,971	**0,891**

Sumber: Output SmartPLS 4 (2026)

Evaluasi Model Struktural

Model menunjukkan daya jelas yang sangat tinggi pada ketiga konstruk endogen. Nilai R^2 berada di atas ambang substansial 0,75 (Hair et al., 2022), dan seluruh nilai Q^2 bernilai positif.

Tabel 6
Daya jelas dan relevansi prediktif

Konstruk endogen	R^2	R^2 adjusted	Q^2
Daya saing (Z1)	0,951	0,950	0,752
Kepuasan nasabah (Z2)	0,970	0,970	0,746
Kinerja bisnis (Y)	0,914	0,912	0,784

Q^2 = cross-validated redundancy (blindfolding). SRMR = 0,035; NFI = 0,868. Sumber: Output SmartPLS 4 (2026)

Nilai SRMR 0,035 berada di bawah batas 0,08, sehingga model memenuhi kriteria kecocokan yang direkomendasikan untuk PLS-SEM. NFI 0,868 sedikit di bawah 0,90. Nilai R^2 di atas 0,90 jarang ditemukan dalam penelitian perilaku berbasis survei. Nilai ini konsisten dengan korelasi antarkonstruk yang sangat tinggi pada Tabel 5, sehingga daya jelas model kemungkinan melebihi kekuatan hubungan substantif yang sebenarnya.

Pengujian Hipotesis

Sepuluh dari sebelas hipotesis didukung. Satu-satunya jalur yang tidak signifikan adalah pengaruh langsung TI terhadap kinerja bisnis (H6).

Tabel 7
Hasil bootstrapping koefisien jalur

Hipotesis	Jalur	β	SD	t	p	Keputusan
H1	TQM → Daya saing	0,519	0,086	6,050	< 0,001	Didukung
H2	TI → Daya saing	0,463	0,086	5,398	< 0,001	Didukung

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

Hipotesis	Jalur	β	SD	t	p	Keputusan
H3	TQM → Kepuasan nasabah	0,236	0,069	3,439	< 0,001	Didukung
H4	TI → Kepuasan nasabah	0,391	0,081	4,806	< 0,001	Didukung
H5	TQM → Kinerja bisnis	0,247	0,104	2,375	0,009	Didukung
H6	TI → Kinerja bisnis	0,162	0,207	0,784	0,216	Tidak didukung
H7	Daya saing → Kepuasan nasabah	0,368	0,060	6,131	< 0,001	Didukung
H8	Daya saing → Kinerja bisnis	0,700	0,155	4,521	< 0,001	Didukung
H9	Kepuasan nasabah → Kinerja bisnis	0,661	0,112	5,910	< 0,001	Didukung
H10	TQM → Daya saing → Kepuasan nasabah → Kinerja bisnis	0,126	0,040	3,158	0,001	Didukung
H11	TI → Daya saing → Kepuasan nasabah → Kinerja bisnis	0,113	0,031	3,600	< 0,001	Didukung

Nilai p satu arah. Sumber: Output SmartPLS 4 (2026)

Koefisien tidak langsung berantai konsisten dengan perkalian jalur penyusunnya: 0,519 × 0,368 × 0,661 = 0,126 untuk TQM dan 0,463 × 0,368 × 0,661 = 0,113 untuk TI. H5 tetap signifikan bila diuji dua arah (p ≈ 0,018), sehingga keputusan hipotesis tidak bergantung pada arah pengujian.

TQM sebagai Penggerak Daya Saing, Kepuasan, dan Kinerja

TQM berpengaruh positif terhadap daya saing (H1), kepuasan nasabah (H3), dan kinerja bisnis (H5). Jalur TQM → daya saing (β = 0,519) merupakan jalur terkuat dari variabel eksogen. Hasil ini sejalan dengan pandangan bahwa TQM adalah kapabilitas yang sulit ditiru karena tertanam dalam budaya dan rutinitas organisasi (Powell, 1995).

Temuan ini konsisten dengan Al Khasabah et al. (2022a, 2022b) pada perbankan Yordania dan Pattanayak et al. (2017) pada perbankan India. Hasil ini juga memperluas temuan Ramlawati et al. (2024) dan Serang dan Ramlawati (2024) dari UMKM dan industri halal ke sektor perbankan konvensional di Makassar.

TQM memengaruhi kinerja bisnis secara langsung sekaligus tidak langsung. Kombinasi ini merupakan mediasi parsial komplementer (Zhao et al., 2010). Artinya, praktik mutu tidak hanya bekerja melalui kepuasan nasabah, tetapi juga melalui efisiensi proses dan standardisasi yang langsung menopang kinerja (Kaynak, 2003). Implikasi praktisnya terlihat pada indikator terendah TQM: bank perlu menjadikan umpan balik nasabah sebagai masukan resmi bagi perbaikan layanan.

Teknologi Informasi: Bernilai melalui Daya Saing dan Kepuasan

TI berpengaruh positif terhadap daya saing (H2) dan kepuasan nasabah (H4). Pengaruh TI terhadap kepuasan nasabah (β = 0,391) lebih besar daripada pengaruh TQM (β = 0,236). Hal ini wajar karena nasabah mengalami bank sehari-hari melalui aplikasi mobile banking dan internet banking.

DIMENSI, Volume 15 Nomor 3 : 949-963
NOVEMBER 2026
ISSN: 2085-9996
https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms

Namun, pengaruh langsung TI terhadap kinerja bisnis tidak signifikan (H6), sementara jalur tidak langsungnya signifikan (H11). Pola ini merupakan mediasi penuh atau indirect-only mediation (Zhao et al., 2010). TI tidak secara otomatis meningkatkan kinerja; TI meningkatkan kinerja ketika mampu membangun posisi bersaing dan kepuasan nasabah.

Temuan ini sejalan dengan RBV. Aplikasi dan fitur digital relatif mudah ditiru, sehingga keunggulannya cepat terkikis bila tidak disertai layanan yang membedakan bank dari pesaing (Barney, 1991). Temuan ini juga melengkapi Abdurrahman et al. (2024), yang menekankan bahwa transformasi digital perlu didukung tata kelola dan manajemen risiko. Data deskriptif memperkuat hal ini: keandalan sistem dan keamanan data merupakan indikator TI terendah. Bank perlu memprioritaskan stabilitas dan keamanan sistem sebelum menambah fitur baru.

Daya Saing dan Kepuasan Nasabah sebagai Jalur Menuju Kinerja

Daya saing berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (H7) dan kinerja bisnis (H8). Kepuasan nasabah juga berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis (H9). Koefisien daya saing terhadap kinerja bisnis (β = 0,700) adalah yang terbesar dalam model.

Hasil ini mendukung logika rantai layanan–laba: nilai layanan yang lebih baik meningkatkan kepuasan, lalu kepuasan mendorong penggunaan berulang dan pertumbuhan (Heskett et al., 1994). Hasil ini juga sejalan dengan Anderson et al. (1994) dan Gazi et al. (2025). Indikator terendah kepuasan nasabah adalah kesediaan merekomendasikan. Artinya, nasabah cukup puas, tetapi belum cukup antusias untuk menjadi promotor bank.

Besarnya koefisien H8 dan H9 perlu ditafsirkan dengan hati-hati. Daya saing dan kepuasan nasabah berkorelasi 0,975, sehingga kedua jalur ini dapat saling tumpang tindih. Dalam kondisi demikian, pembagian pengaruh antara keduanya kurang stabil dibandingkan kesimpulan bahwa keduanya bersama-sama berkaitan kuat dengan kinerja bisnis.

Kontribusi Penelitian

Kontribusi utama penelitian ini bersifat kontekstual dan mekanistik. Penelitian ini menguji TQM dan TI secara simultan pada perbankan konvensional di Makassar, konteks yang jarang dikaji. Penelitian ini juga membedakan cara kerja keduanya: TQM bekerja secara langsung dan tidak langsung, sedangkan TI bekerja hanya melalui daya saing dan kepuasan nasabah.

Kontribusi kedua bersifat praktis. Perbedaan pola mediasi memberi pesan yang jelas bagi manajemen bank: investasi digital perlu diukur dari dampaknya terhadap posisi bersaing dan pengalaman nasabah, bukan dari jumlah fitur yang diluncurkan. Kontribusi ketiga adalah transparansi metodologis. Pelaporan validitas diskriminan yang tidak terpenuhi memungkinkan pembaca menilai kekuatan temuan secara proporsional.

SIMPULAN

Penelitian ini menguji pengaruh TQM dan TI terhadap daya saing, kepuasan nasabah, dan kinerja bisnis pada 200 responden perbankan konvensional di Makassar. Sepuluh dari sebelas hipotesis didukung. TQM berkaitan positif dengan ketiga variabel hasil, baik secara langsung maupun melalui jalur berantai daya saing dan kepuasan nasabah. TI berkaitan positif dengan daya saing dan kepuasan nasabah, tetapi hubungannya dengan kinerja bisnis hanya signifikan melalui jalur berantai tersebut.

Temuan ini menunjukkan bahwa mutu layanan dan teknologi perlu dikelola sebagai satu sistem. TQM memberi dasar proses yang konsisten, TI memperluas akses layanan, dan keduanya menghasilkan kinerja ketika dirasakan nasabah sebagai keunggulan bank. Karena validitas

diskriminan tidak terpenuhi dan data bersifat potong lintang, kesimpulan ini merupakan asosiasi kontekstual, bukan bukti kausal.

REKOMENDASI

Rekomendasi Praktis

Manajemen bank perlu menjadikan umpan balik nasabah sebagai masukan resmi dalam siklus perbaikan mutu. Keluhan, survei kepuasan, dan ulasan aplikasi dapat dirangkum secara berkala dan ditindaklanjuti dengan target perbaikan yang jelas. Indikator ini merupakan titik terlemah TQM dalam penelitian ini.

Investasi TI perlu diprioritaskan pada keandalan dan keamanan sistem, bukan hanya penambahan fitur. Gangguan aplikasi dan kekhawatiran keamanan data merupakan indikator TI terendah. Kinerja investasi digital sebaiknya diukur dari dampaknya pada kepuasan dan posisi bersaing, misalnya tingkat penggunaan aktif, keluhan, dan kesediaan merekomendasikan.

Untuk memperkuat daya saing, bank perlu meninjau struktur biaya layanan yang dirasakan nasabah, karena harga/biaya kompetitif memperoleh skor terendah. Bank juga perlu mengubah nasabah yang puas menjadi promotor melalui program rujukan dan pengalaman layanan yang konsisten di kanal fisik maupun digital.

Implikasi Kebijakan

Regulator dan asosiasi perbankan daerah dapat mendorong standar minimum keandalan dan keamanan layanan digital. Pelaporan gangguan layanan dan waktu pemulihan secara terbuka dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital bank konvensional.

Rekomendasi Penelitian Lanjutan

Penelitian lanjutan perlu memperbaiki pemisahan konstruk, misalnya dengan mengurangi butir yang redundan dan menguji HTMT sejak tahap uji coba instrumen. Pengukuran sebaiknya dipisahkan menurut sumber: TQM dan kinerja bisnis dari pihak internal bank, sedangkan kepuasan nasabah dari nasabah. Kinerja bisnis juga dapat diukur dengan data objektif, seperti pertumbuhan DPK, kredit, atau laba dari laporan keuangan publikasi. Desain longitudinal akan memperkuat bukti urutan waktu antara investasi mutu, teknologi, dan kinerja.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki enam keterbatasan. Pertama, validitas diskriminan berdasarkan kriteria Fornell–Larcker tidak terpenuhi, sehingga kelima konstruk belum terbukti berbeda secara empiris. Kedua, seluruh variabel diukur dengan satu kuesioner pada satu waktu, sehingga berisiko mengandung varians metode bersama. Ketiga, desain potong lintang tidak dapat menetapkan hubungan kausal. Keempat, kinerja bisnis diukur secara perseptual, bukan dengan data keuangan bank. Kelima, responden internal bank dan nasabah digabung dalam satu model, padahal kedua kelompok dapat menilai konstruk dari sudut pandang berbeda. Keenam, penelitian terbatas pada bank umum konvensional di Kota Makassar, sehingga generalisasi ke daerah atau jenis bank lain perlu dilakukan dengan hati-hati.

Keterbatasan ini tidak meniadakan temuan, tetapi membatasi klaim yang dapat diajukan. Temuan paling kuat adalah pola arah hubungan dan perbedaan mekanisme TQM dan TI. Besaran koefisien, terutama pada jalur yang melibatkan daya saing dan kepuasan nasabah, perlu dikonfirmasi pada penelitian dengan instrumen yang lebih terpisah.

KONTRIBUSI PENULIS

Ramlawati merancang penelitian, mengoordinasikan pelaksanaan, dan menyusun naskah. Arifin mengumpulkan serta menganalisis data dan menyusun draf laporan. Faradiba Nuranda membantu pengumpulan, input, dan pengolahan awal data. Ninis Natalia membantu kajian literatur, distribusi kuesioner, dan penyusunan pembahasan. Susunan dan pernyataan kontribusi dikonfirmasi seluruh penulis sebelum pengajuan publikasi.

REFERENSI

Abdurrahman, A. (2025). Examining the impact of digital transformation on digital product innovation performance in banking industry through the integration of resource-based view and dynamic capabilities. *Journal of Strategy and Innovation, 36*(1), 200540.

Abdurrahman, A., Gustomo, A., & Prasetio, E. A. (2024). Enhancing banking performance through dynamic digital transformation capabilities and governance, risk management, and compliance: Insights from the Indonesian context. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 90*(2), e12299.

Ahdiat, A. (2023). *Transaksi digital banking di Indonesia tumbuh 158% dalam 5 tahun terakhir*. Databoks. https://databoks.katadata.co.id

Ahinful, A. A., Opoku Mensah, A., Koomson, S., Cobblah, C., Takyi, G., & Kwarteng, A. H. (2024). Achieving banking industry innovation performance using total quality management: An empirical study. *The TQM Journal, 37*(5), 1292–1319.

Al Khasabah, M. A. I., Salleh, H. S., Mat, N. H. N., & Zulkiffli, S. N. A. (2022a). The relationship among total quality management, operational performance and competitive advantage in the Jordanian banking sector. *WSEAS Transactions on Business and Economics, 19*, 599–613.

Al Khasabah, M. A. I., Salleh, H. S., Mat, N. H. N., & Zulkiffli, S. N. A. (2022b). Nexus between total quality management and competitive advantage in Jordanian banking sector: The mediating effect of quality performance. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review, 6*(2), 193–205.

Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing, 58*(3), 53–66. https://doi.org/10.1177/002224299405800304

Bank Indonesia. (2023). *Laporan kebijakan moneter triwulan III 2023*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/LKM-Oktober-2023.aspx

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99–120. https://doi.org/10.1177/014920639101700108

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Flynn, B. B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. (1994). A framework for quality management research and an associated measurement instrument. *Journal of Operations Management, 11*(4), 339–366.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39–50. https://doi.org/10.1177/002224378101800104

Gazi, M. A. I., Masud, A. A., Sobhani, F. A., Islam, M. A., Rita, T., Chaity, N. S., et al. (2025). Exploring the mediating effect of customer satisfaction on the relationships between service quality, efficiency, and reliability and customer retention, loyalty in e-banking performance in emerging markets. *Cogent Business & Management, 12*(1).

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review, 31*(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review, 72*(2), 164–174.

Islam, N., Sehreen, F., & Polas, M. R. H. (2025). Total quality management as a strategic driver for sustainable performance: Evidence from Bangladesh's banking industry. *Electronic Journal of Business and Management, 10*(3), 33–47.

Kaynak, H. (2003). The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management, 21*(4), 405–435. https://doi.org/10.1016/S0272-6963(03)00004-4

Mappong, S. (2024). *OJK mencatat industri jasa keuangan Sulsel tumbuh 10 persen*. ANTARA. https://www.antaranews.com/berita/3958047/ojk-mencatat-industri-jasa-keuangan-sulsel-tumbuh-10-persen

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Pattanayak, D., Koilakuntla, M., & Punyatoya, P. (2017). Investigating the influence of TQM, service quality and market orientation on customer satisfaction and loyalty in the Indian banking sector. *International Journal of Quality & Reliability Management, 34*(3), 362–377.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 879–903. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879

Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

Powell, T. C. (1995). Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study. *Strategic Management Journal, 16*(1), 15–37. https://doi.org/10.1002/smj.4250160105

Ramlawati. (2010). *Implikasi praktek total quality management (TQM) terhadap daya saing, kepuasan konsumen, dan kinerja bisnis pada perusahaan manufaktur di Kota Makassar* [Disertasi]. Universitas Brawijaya.

Ramlawati, R., Imaduddin, I., Alisyah, N., & Nirina, N. (2024). Improving operational performance through competitiveness and implementation management quality integrated. *Jurnal La Bisecoman, 5*(6), 923–936.

Serang, S., & Ramlawati, R. (2024). Penerapan praktik manajemen mutu pada kinerja operasional melalui pembentukan budaya mutu (studi pada industri halal di Kota Makassar). *Jesya: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, 7*(1).

Serang, S., Suriyanti, S., & Ramlawati, R. (2023). Analisis total quality management (studi pada PT. Ukhuwah UMI Industri Th 2021). *Jesya: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, 6*(1), 760–770.

Talib, F., & Rahman, Z. (2012). Impact of total quality management and service quality in the banking sector. *Journal of Telecommunications System & Management, 1*(2).

Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research, 37*(2), 197–206. https://doi.org/10.1086/651257