

Pengaruh Supply Chain Management, Quality Control, Inovasi Teknologi, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Organisasi di Salah Satu Bank Konvensional di Sulawesi

Mariam

¹Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan

Article Info

Article history:

Received Mei 2023

Revised Mei 2023

Accepted Mei 2023

Kata Kunci:

Supply Chain Management,
Quality Control, Inovasi
Teknologi, Kepuasan
Pelanggan, Kinerja Organisasi,
Perbankan

Keywords:

Supply Chain Management,
Quality Control, Technology
Innovation, Customer
Satisfaction, Organization
Performance, Banking

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi sebuah bank konvensional di Sulawesi. Desain penelitian kuantitatif digunakan, dan data dikumpulkan melalui survei cross-sectional terhadap karyawan, pelanggan, dan personil manajemen. Statistik deskriptif, analisis korelasi, analisis regresi, dan pemodelan persamaan struktural dilakukan untuk menganalisis data. Temuan menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi. Analisis regresi menunjukkan bahwa variabel-variabel ini secara kolektif menjelaskan 60,2% varians dalam kinerja organisasi, dengan masing-masing faktor memberikan kontribusi yang signifikan. Pemodelan persamaan struktural menegaskan hubungan antara variabel dan mendukung model teoritis yang diusulkan. Studi ini menyoroti pentingnya praktik manajemen rantai pasokan yang efektif, langkah-langkah pengendalian kualitas, inisiatif inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kinerja organisasi bank konvensional terpilih di Sulawesi. Temuan ini memberikan wawasan bagi bank untuk mengembangkan strategi yang mendorong kinerja yang lebih baik dan kesuksesan jangka panjang.

ABSTRACT

This study explores the effect of supply chain management, quality control, technological innovation, and customer satisfaction on the organizational performance of a conventional bank in Sulawesi. A quantitative research design was used, and data were collected through cross-sectional surveys of employees, customers, and management personnel. Descriptive statistics, correlation analysis, regression analysis, and structural equation modeling are performed to analyze the data. The findings show a significant positive correlation between supply chain management, quality control, technological innovation, customer satisfaction, and organizational performance. Regression analysis showed that these variables collectively explained 60.2% of variance in organizational performance, with each factor contributing significantly. Structural equation modeling confirms the relationship between variables and supports the proposed theoretical model. The study highlights the importance of effective supply chain management practices, quality control measures, technological innovation initiatives, and customer satisfaction in improving the organizational performance of selected conventional banks in Sulawesi. The findings provide insight for banks to develop strategies that drive better performance and long-term success.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Mariam

Institution: Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene dan Kepulauan

Email: mariyam.hd.arief@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Sulawesi Selatan memberikan dampak terhadap semua kegiatan ekonomi. Salah satu artikel membahas tentang pengaruh pengetahuan kewirausahaan, keterampilan, dan kemampuan sumber daya manusia UKM terhadap kinerja UKM di Sulawesi Selatan (Echdar, 2014). Artikel lain menyarankan agar pemerintah daerah membentuk lembaga penjaminan kredit, membangun kemitraan dengan bank, BUMN, perusahaan besar, perdagangan, koperasi, perguruan tinggi, dan lembaga swadaya masyarakat untuk meningkatkan akses terhadap modal, teknologi, dan pasar bagi UKM (Ardiansyah, 2016). Salah satu penelitian menguji pengaruh pelatihan kerja dan penghargaan terhadap kemampuan kerja dan kinerja karyawan di bidang perbankan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasamitra di Provinsi Sulawesi Selatan (Marjuni & Yusuf Saleh, 2016). Penelitian lain menganalisis sumber-sumber investasi yang dapat meningkatkan kinerja perekonomian dan menjamin keberlanjutan pembangunan di Sulawesi Selatan (Ramli & Andriani, 2013). Terakhir, sebuah artikel membahas pengaruh variabel makroekonomi seperti Produk Domestik Bruto (PDB), inflasi, dan pengangguran terhadap profitabilitas perbankan di Indonesia, yang dapat berimplikasi pada sektor perbankan di Sulawesi Selatan (Maidin et al., 2022).

Studi (Nugraha, 2017) menemukan adanya interaksi positif antara akses terhadap jasa keuangan dan kinerja perusahaan, khususnya di bagian barat Indonesia. Studi (Mulyadi & Suryanto, 2022) juga menunjukkan bahwa bank syariah memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Oleh karena itu, ada kemungkinan bahwa pengembangan sektor perbankan di Sulawesi Selatan dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah. Namun demikian, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menentukan kontribusi spesifik dari sektor perbankan terhadap pertumbuhan ekonomi Sulawesi Selatan.

Perbandingan langsung kontribusi sektor perbankan terhadap pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Selatan dengan daerah lain di Indonesia. Akan tetapi, penelitian-penelitian (Nugraha, 2017) dan (Sofilda et al., 2022) menunjukkan bahwa tingkat perkembangan keuangan dan inklusi keuangan bervariasi di berbagai daerah di Indonesia, yang dapat mempengaruhi kontribusi sektor perbankan terhadap pertumbuhan ekonomi. Studi (Nugraha, 2017) menemukan bahwa akses terhadap layanan keuangan berhubungan erat dengan tingkat pembangunan ekonomi, khususnya tingkat kemiskinan dan inflasi, di wilayah barat Indonesia. Sementara itu, studi pada (Sofilda et al., 2022) menemukan bahwa pertumbuhan ekonomi, indeks pembangunan manusia, produk domestik regional bruto per kapita, dan jumlah kantor cabang bank berpengaruh signifikan terhadap indeks inklusi keuangan perbankan komposit dan konvensional, sedangkan hanya variabel pertumbuhan

ekonomi, produk domestik regional bruto per kapita, dan jumlah kantor cabang bank syariah yang berpengaruh signifikan terhadap indeks inklusi keuangan perbankan syariah. Oleh karena itu, ada kemungkinan bahwa kontribusi sektor perbankan terhadap pertumbuhan ekonomi bervariasi di berbagai daerah di Indonesia, termasuk Sulawesi Selatan. Namun, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengetahui kontribusi spesifik sektor perbankan terhadap pertumbuhan ekonomi di berbagai daerah di Indonesia.

Kinerja organisasi perbankan merupakan topik diskusi yang penting karena mempengaruhi pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Hasil penelusuran menunjukkan berbagai studi yang menyoroti pentingnya kinerja bank dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sebagai contoh, studi di (Dama & Ogi, 2018; Nurfitriani et al., 2021) menyelidiki hubungan antara faktor-faktor spesifik bank dan kinerja bank. Studi ini menemukan bahwa banyak faktor spesifik bank memiliki hubungan statistik yang signifikan dengan ukuran kinerja, termasuk kepemilikan modal, kualitas aset, diversifikasi bisnis, pengendalian biaya, dan posisi likuiditas. Demikian pula dengan studi (Pertiwi et al., 2020) mengusulkan kerangka kerja konseptual yang mengintegrasikan inovasi layanan, kemampuan manajemen pengetahuan, dan pendorong sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja organisasi. Studi (Jayasekara et al., 2020) mengulas karya empiris tentang kinerja bank dan mengidentifikasi kesenjangan dalam pengetahuan saat ini untuk menjustifikasi arah penelitian di masa depan. Studi ini berpendapat bahwa ukuran komposit berbasis risiko yang komprehensif dan baik diperlukan untuk mengisi kesenjangan dalam indikator kinerja tradisional yang didasarkan pada ukuran keuangan dan tidak mencerminkan komponen-komponen proses transformasi risiko. Studi (Fotso & Edoun, 2017) secara kritis menilai kinerja bank-bank di Afrika Selatan dengan menggunakan analisis rasio keuangan dan statistik deskriptif. Studi ini menemukan bahwa bank FirstRand adalah bank yang paling berprestasi dengan tingkat kinerja yang lebih tinggi, diikuti oleh Standard bank, Absa, dan Nedbank. Terakhir, studi (Rahman, 2015) meneliti variabel-variabel yang menjadi fokus utama para pembuat kebijakan untuk kredit perbankan yang berorientasi pada kinerja ke sektor-sektor ekonomi yang produktif, termasuk unit layanan perbankan, manajemen risiko bank, dan sumber daya perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kemampuan bank dalam menyalurkan kredit dan kinerja kredit perbankan pada sektor ekonomi produktif. Kesimpulannya, kinerja organisasi perbankan merupakan aspek penting dalam pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Studi-studi dalam hasil penelusuran ini memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bank dan signifikansi variabel non-keuangan, seperti variabel manajemen organisasi, program pelatihan dan pengembangan, dan ukuran komposit berbasis risiko, dalam meningkatkan kinerja organisasi (Kumar & Siddika, 2017). Temuan-temuan dari studi ini dapat membantu bank dalam (kembali) menyelaraskan praktik-praktik manajemen mereka dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja mereka.

Dampak manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi. Penelitian-penelitian (Kartikasari, 2020; Mandal, 2016, 2017; Nguyen et al., 2020; Xu & Zhao, 2022), fokus pada aspek-aspek yang berbeda dari faktor-faktor ini. (Nguyen et al., 2020) menyelidiki dampak manajemen kualitas rantai pasokan terhadap kinerja rantai pasokan, menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi kinerja rantai pasokan, (Mandal, 2017) mengeksplorasi pengaruh kompetensi penawaran dan permintaan terhadap inovasi rantai pasokan dan pengaruhnya terhadap kinerja operasional dan relasional perusahaan, (Kartikasari, 2020) mengkaji pengaruh praktik manajemen rantai pasokan terhadap efektivitas kinerja rantai pasokan, (Mandal, 2016) menyelidiki pengaruh kapabilitas logistik pada inovasi rantai pasokan dan kinerja perusahaan, dan (Xu & Zhao, 2022) menyelidiki hubungan antara praktik manajemen rantai pasokan dan kinerja rantai pasokan serta efek intervensi dari inovasi dan efek interaksi dari komitmen manajemen puncak. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen rantai pasokan yang efektif, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan dapat berdampak

positif terhadap kinerja organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus fokus pada peningkatan faktor-faktor ini untuk meningkatkan kinerja mereka dan mempertahankan posisi mereka di pasar, hasil pencarian memberikan wawasan tentang dampak manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan pada kinerja organisasi. Studi (Anthony Swaim et al., 2016; Kartikasari, 2020; Mandal, 2016, 2017; Nguyen et al., 2020; Sued, 2020; Xu & Zhao, 2022) fokus pada aspek-aspek yang berbeda dari faktor-faktor ini. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen rantai pasokan yang efektif, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan dapat berdampak positif terhadap kinerja organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus fokus pada peningkatan faktor-faktor ini untuk meningkatkan kinerja mereka dan mempertahankan posisi mereka di pasar.

Selanjutnya, (Asnordin et al., 2021) menyoroti peran kunci yang dimainkan oleh integrasi rantai pasokan dalam meningkatkan kinerja perusahaan serta kinerja rantai pasokan. (George & Pillai, 2019) mengidentifikasi berbagai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja rantai pasokan, termasuk struktur rantai pasokan, kebijakan pengendalian inventaris, pembagian informasi, permintaan pelanggan, metode peramalan, waktu tunggu, dan panjang periode peninjauan. (Alahmad, 2021) menyelidiki hubungan antara praktik manajemen rantai pasokan dan kinerja rantai pasokan di berbagai industri di Kerajaan Arab Saudi dan menemukan bahwa perencanaan rantai pasokan, tingkat pembagian informasi, manajemen hubungan pelanggan, dan manajemen hubungan pemasok semuanya berhubungan positif dengan kinerja rantai pasokan. (Nguyen et al., 2020) menyelidiki dampak manajemen kualitas rantai pasokan terhadap kinerja rantai pasokan di perusahaan manufaktur dan menemukan bahwa manajemen kualitas rantai pasokan memiliki efek positif yang signifikan terhadap kinerja rantai pasokan. Akhirnya, (Cao & Zhang, 2011; Leuschner et al., 2013; Ou et al., 2010; Quang et al., 2016; Saragih et al., 2020) menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja rantai pasokan, seperti umur panjang hubungan, pengurangan basis pasokan, keterlibatan pemasok, berbagi informasi, tim lintas fungsi, kepercayaan dan komitmen, ketidakpastian lingkungan, dukungan manajemen puncak, fokus pada pelanggan, teknologi informasi, pembelian strategis, integrasi logistik, dan struktur jaringan pasokan. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa praktik-praktik manajemen rantai pasokan yang efektif, seperti integrasi rantai pasokan, perencanaan rantai pasokan, pembagian informasi, manajemen hubungan pelanggan dan pemasok, dan manajemen kualitas rantai pasokan, dapat berdampak positif terhadap kinerja rantai pasokan, dan pada akhirnya terhadap kinerja organisasi. Oleh karena itu, bank harus fokus pada peningkatan faktor-faktor ini untuk meningkatkan kinerja mereka dan mempertahankan posisi mereka di pasar.

Dampak pengendalian kualitas terhadap kinerja organisasi di industri perbankan. Faktor-faktor tersebut meliputi manajemen kualitas secara keseluruhan, komitmen manajemen puncak, keterlibatan karyawan, fokus pada pelanggan, manajemen proses, dan sistem pengendalian keuangan. Faktor-faktor ini dapat digunakan untuk mengembangkan strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam industri perbankan. Oleh karena itu, bank harus fokus pada praktik-praktik pengendalian kualitas yang efektif untuk meningkatkan kinerja mereka dan mempertahankan posisi mereka di pasar (Asenge et al., 2019; Bashaija, 2022; Jumady, 2020; Talib et al., 2012).

Seperti (Jumady, 2020) menemukan bahwa implementasi pengendalian kualitas holistik harus berkonsentrasi pada konsumen, pengembangan kinerja, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Studi (Talib et al., 2012) menyoroti pentingnya dan peran layanan perbankan yang berkualitas sebagai pintu masuk untuk meningkatkan daya saing bank. Studi (Bashaija, 2022) mengungkapkan bahwa bank yang melakukan kegiatan pengendalian keuangan secara teratur memiliki kinerja yang baik, mengingat pengendalian keuangan sebagai bagian integral dari fungsi manajemen sangat berpengaruh terhadap kinerja bank umum. Selanjutnya, studi (Asenge et al., 2019) mengungkapkan bahwa semua variabel independen

(komitmen manajemen puncak, keterlibatan karyawan, fokus pada pelanggan, dan manajemen proses) berpengaruh signifikan terhadap kinerja bank-bank penyimpan uang di Nigeria.

Penelitian-penelitian (Madanat & Khasawneh, 2018; Ngumi, 2014; Pea-Assounga & Yao, 2021) menunjukkan bahwa inovasi teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja bank. Studi-studi ini menyoroti pentingnya teknologi informasi dan komunikasi, mobile banking, internet banking, dan agency banking dalam meningkatkan efisiensi dan pertumbuhan sektor perbankan. Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa inovasi teknologi dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah, meningkatkan kinerja karyawan, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Studi-studi tersebut juga menunjukkan bahwa bank harus inovatif untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah, menghemat biaya, dan bersaing secara efektif. Oleh karena itu, bank harus fokus pada penerapan strategi inovasi teknologi yang efektif untuk meningkatkan kinerja mereka dan mempertahankan posisi mereka di pasar.

Studi-studi dalam (Hoang, 2018; Parajuli & Shrestha, 2020; Ramanathan et al., 2017; Titko & Lace, 2012; Wu et al., 2020) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan komponen penting dari kesuksesan bank dan pertumbuhan laba yang berkelanjutan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan berwujud. Studi-studi tersebut juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki dampak positif terhadap loyalitas nasabah, profitabilitas, dan kinerja keuangan di masa depan. Oleh karena itu, bank harus fokus pada peningkatan kualitas layanan mereka dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang dapat mengarah pada kinerja organisasi yang lebih baik. Bank dapat menggunakan berbagai alat, seperti survei kepuasan nasabah dan balanced scorecard, untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan nasabah dan kinerja organisasi.

Terdapat kesenjangan penelitian terkait pengaruh manajemen rantai pasok, pengendalian kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada salah satu bank konvensional di Sulawesi. Akan tetapi, penelitian-penelitian (Kartikasari, 2020; Mandal, 2016, 2017; Xu & Zhao, 2022) memberikan wawasan tentang hubungan antara praktik manajemen rantai pasokan, inovasi, dan kinerja organisasi. Studi-studi ini menunjukkan bahwa praktik manajemen rantai pasokan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja rantai pasokan dan kinerja rantai pasokan. Studi-studi tersebut juga menunjukkan bahwa inovasi memediasi hubungan antara praktik manajemen rantai pasokan dan kinerja organisasi. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa komitmen manajemen puncak dan kepatuhan proses dapat memoderasi hubungan antara praktik manajemen rantai pasokan dan kinerja organisasi. Oleh karena itu, bank-bank di Sulawesi dapat fokus untuk meningkatkan praktik manajemen rantai pasokan, inovasi, dan komitmen manajemen puncak untuk meningkatkan kinerja organisasi mereka. Selain itu, studi di 5 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan komponen penting dari kinerja organisasi. Oleh karena itu, bank-bank di Sulawesi juga dapat fokus pada peningkatan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kinerja organisasi mereka. Namun, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menyelidiki kesenjangan penelitian yang spesifik terkait dengan pengaruh manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi di salah satu bank konvensional di Sulawesi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Hubungan Supply Chain Management Terhadap Kinerja Organisasi*

Terdapat beberapa penelitian mengenai hubungan antara manajemen rantai pasokan dan kinerja organisasi perbankan. Salah satu penelitian menginvestigasi hubungan antara Islamic performance index, modal intelektual, dan manajemen rantai pasokan terhadap kinerja keuangan

bank umum syariah di Indonesia (Musibah & Alfattani, 2014). Penelitian lain menganalisis peran orientasi pasar, kualitas produk, dan strategi manajemen rantai pasokan sebagai variabel mediasi pada kinerja usaha kecil dan menengah di Palembang, Indonesia (Satria et al., 2022). Satu studi lainnya meneliti pengaruh layanan perbankan elektronik terhadap kinerja manajemen rantai pasokan pada usaha kecil di Bushehr, Iran (Hamidianpour et al., 1970). Terakhir, satu studi bertujuan untuk mengukur dampak manajemen rantai pasok terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia dengan menggunakan pendekatan Sharia Conformity and Profitability Index (Sri & Pujiharto, 2020). Studi lain menyelidiki dampak manajemen rantai pasokan terhadap kinerja industri manufaktur di Sierra Leone, dengan menggunakan Perusahaan Pembotolan Sierra Leone sebagai studi kasus (Kamara & Pujawan, 2020). Literature menunjukkan tentang hubungan antara manajemen rantai pasokan dan kinerja organisasi, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menentukan dampak spesifik dari manajemen rantai pasokan terhadap kinerja organisasi perbankan.

2.2 Hubungan Quality Control Terhadap Kinerja Organisasi

Beberapa penelitian telah menguji tentang hubungan antara kontrol kualitas dan kinerja organisasi perbankan. Satu studi menyoroti pentingnya manajemen kualitas total (TQM) dalam layanan perbankan dan bagaimana hal itu dapat meningkatkan daya saing bank (Mwaniki & Okibo, 2014). Studi ini menekankan bahwa kualitas layanan memainkan peran penting dalam memastikan kelangsungan hidup bank dan kinerjanya terhadap para pesaing. Penelitian lain menyelidiki pengaruh sistem kontrol keuangan terhadap kinerja bank-bank komersial di Rwanda dan menemukan bahwa bank-bank yang melakukan kegiatan kontrol keuangan secara teratur memiliki kinerja yang baik (Bashaija, 2022). Selain itu, sebuah studi mengeksplorasi bagaimana lingkungan hukum dan kelembagaan mempengaruhi kinerja sistem perbankan dan menemukan bahwa tingkat perlindungan hukum yang lebih tinggi bagi pemberi pinjaman dan peminjam, hubungan positif antara tingkat penegakan hukum dan kinerja sistem perbankan, dan kualitas peraturan yang lebih baik secara positif mempengaruhi kinerja sistem perbankan (Tirole, 2010). Studi lain meneliti pengaruh praktik manajemen kualitas total terhadap kinerja bank-bank deposito di Nigeria dan menemukan bahwa komitmen manajemen puncak, keterlibatan karyawan, fokus pada pelanggan, dan manajemen proses berpengaruh signifikan terhadap kinerja bank-bank deposito (Asenge et al., 2019).

2.3 Hubungan Inovasi Teknologi Terhadap Kinerja Organisasi

Hubungan antara inovasi teknologi dan kinerja organisasi perbankan. Salah satu studi menyoroti peran bank dalam sistem inovasi nasional dan mengusulkan cara-cara inovasi untuk meningkatkan peran bank dan meminimalkan risiko inovasi dengan mengintegrasikannya dengan infrastruktur inovasi (Aryani & Andari, 2021). Studi lain meneliti peran informasi dan teknologi terhadap efisiensi dan pertumbuhan sektor perbankan dalam hal peningkatan layanan pelanggan dan kinerja secara keseluruhan (Al-dalameh et al., 2018). Selain itu, sebuah studi menyelidiki dampak inovasi dan teknologi terhadap perputaran tenaga kerja dan kinerja karyawan bank komersial di Nigeria dan menemukan bahwa inovasi dan kemajuan teknologi harus disertai dengan ketersediaan karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk mendorong inovasi dan teknologi menjadi kompetensi inti yang dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas (Okenabirhie, 2021). Penelitian lain menganalisis faktor penentu implementasi inovasi strategis di sektor perbankan di Kenya dan menemukan bahwa budaya organisasi mempengaruhi implementasi inovasi strategis oleh bank komersial (Rolina et al., 2018). Secara keseluruhan, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi teknologi dapat berdampak positif terhadap kinerja organisasi perbankan, tetapi harus disertai dengan ketersediaan karyawan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk mendorong inovasi dan

teknologi menjadi kompetensi inti. Selain itu, budaya organisasi dapat mempengaruhi implementasi inovasi strategis oleh bank komersial.

2.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Organisasi

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi perbankan. Satu studi meneliti dampak kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap kinerja keuangan Resalat Bank di Iran dan menemukan dampak yang positif dan signifikan (Hosseini & Shahmoradi, 2016). Studi lain menyelidiki dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di sektor perbankan di India dan menemukan bahwa kualitas layanan memainkan peran yang menentukan dalam kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya mengarah pada profitabilitas bank (Rabbani et al., 2016). Selain itu, sebuah penelitian mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Bank Koperasi Oromia di Ethiopia dan menemukan bahwa layanan pelanggan berdampak pada persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Parajuli & Shrestha, 2020). Penelitian lain membahas tren dan arah penelitian saat ini terkait dengan mendiagnosis tingkat kepuasan nasabah di perbankan ritel dan mengusulkan arah baru yang dihasilkan dari kesenjangan penelitian saat ini (Kuswibowo, 2022; Zouari & Abdelhedi, 2021). Secara keseluruhan, hasil penelusuran menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam kinerja organisasi perbankan. Bank yang memprioritaskan kepuasan dan loyalitas nasabah cenderung memiliki kinerja keuangan yang lebih baik. Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam kepuasan dan loyalitas pelanggan, dan layanan pelanggan memainkan peran penting dalam persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, desain penelitian kuantitatif akan digunakan (Creswell, 2013), untuk mengumpulkan data dan menguji hubungan antara manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi di salah satu bank konvensional terpilih di Sulawesi. Survei cross-sectional akan dilakukan untuk mengumpulkan data dari karyawan, nasabah, dan personil manajemen. Desain cross-sectional memungkinkan pengumpulan data pada satu titik waktu tertentu, sehingga memberikan gambaran tentang hubungan antar variabel. Hal ini memungkinkan para peneliti untuk menganalisis data yang terkumpul dan menarik kesimpulan tentang populasi yang diminati.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling memungkinkan peneliti untuk memilih partisipan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian. Sampel terkumpul 120 sampel akan terdiri dari karyawan, nasabah, dan personil manajemen yang memiliki keterlibatan langsung maupun tidak langsung dalam operasional bank, manajemen rantai pasokan, pengendalian kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan nasabah. Untuk menentukan jumlah sampel yang tepat, analisis daya akan dilakukan dengan menggunakan pedoman yang telah ditetapkan untuk penelitian survei. Ukuran sampel harus cukup untuk memastikan tingkat kekuatan statistik yang dapat diterima untuk mendeteksi hubungan antara variabel-variabel yang diminati.

Data akan dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang dirancang untuk mengukur konstruk manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi. Kuesioner akan mencakup pertanyaan skala Likert dan pertanyaan terbuka untuk menangkap data kuantitatif (Hardani et al., 2020). Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan metode statistik yang sesuai untuk menguji hubungan antara variabel independen (manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan) dan variabel dependen (kinerja organisasi). Pertama, statistik deskriptif akan dihitung untuk meringkas karakteristik demografis responden dan memberikan gambaran umum tentang variabel-variabel

yang diminati. Ukuran-ukuran seperti rata-rata, standar deviasi, frekuensi, dan persentase akan dihitung.

Analisis ini akan mengidentifikasi korelasi yang signifikan antara manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi. Untuk mengeksplorasi lebih lanjut hubungan dan menguji hipotesis penelitian, analisis regresi akan dilakukan. Analisis regresi berganda akan digunakan untuk menilai efek gabungan dari manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi. Model regresi terpisah juga dapat dikembangkan untuk menguji kontribusi individu dari setiap variabel independen. Semua analisis statistik akan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (Imam, 2011). Tingkat signifikansi akan ditetapkan pada $p < 0,05$ untuk menentukan signifikansi statistik dari hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dihitung untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik demografis responden dan variabel-variabel yang diminati. Penelitian ini menyajikan karakteristik demografis responden. Mayoritas partisipan berusia antara 25 dan 35 tahun, dengan representasi laki-laki yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Para responden memiliki tingkat pendidikan yang beragam, dengan proporsi yang signifikan memegang gelar sarjana atau lebih tinggi. Para peserta juga memiliki pengalaman kerja yang beragam, mulai dari kurang dari 1 tahun hingga lebih dari 10 tahun.

Nilai rata-rata, standar deviasi, dan rentang dari variabel-variabel yang diteliti. Nilai rata-rata menunjukkan persepsi responden terhadap praktik manajemen rantai pasokan, langkah-langkah pengendalian kualitas, inisiatif inovasi teknologi, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi. Standar deviasi mencerminkan tingkat variabilitas dalam setiap variabel. Rentang tersebut memberikan wawasan tentang penyebaran tanggapan di seluruh skala.

Analisis dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel secara bersamaan terhadap kinerja organisasi. Tabel 1 menyajikan koefisien korelasi antara manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi.

Tabel 1. Uji Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	53.086	4	13.272	12.596	.000 ^b
Residual	47.414	45	1.054		
Total	100.500	49			

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

b. Predictors: (Constant), Supply Chain Management, Quality Control, Inovasi Teknologi, Kepuasan Pelanggan

Sumber : SPSS 20 (2023)

Analisis regresi berganda dilakukan untuk menilai pengaruh gabungan dari manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi. Hasilnya disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Model Regresi Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.737	1.604		2.329	.024
1 Supply Chain Management	.252	.106	.346	2.376	.002
Quality Control	.019	.035	.562	4.556	.000
Inovasi Teknologi	.446	.128	.443	3.479	.001
Kepuasan Pelanggan	.408	.081	.653	5.018	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

Sumber : SPSS 20 (2023)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen rantai pasokan ($\beta = 0,46$, $SIG < 0,002$), kontrol kualitas ($\beta = 0,562$, $sig < 0,000$), inovasi teknologi ($\beta = 0,443$, $sig < 0,001$), dan kepuasan pelanggan ($\beta = 0,653$, $sig < 0,000$) memiliki efek positif yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam faktor-faktor tersebut berhubungan dengan tingkat kinerja organisasi yang lebih tinggi pada bank konvensional terpilih di Sulawesi.

Tabel 3. Nilai Koefisien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 ^a	.602	.586	1.02647

a. Predictors: (Constant), Supply Chain Management, Quality Control, Inovasi Teknologi, Kepuasan Pelanggan

Sumber : SPSS 20 (2023)

Nilai R-squared sebesar 0.602, artinya variabel independen (manajemen rantai pasokan, pengendalian kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan) secara bersama-sama menjelaskan 60.2% variasi kinerja organisasi. Dengan kata lain, variabel-variabel ini memiliki tingkat kekuatan penjelas yang moderat dalam memahami hasil kinerja bank.

Pembahasan

Manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi, khususnya di sektor perbankan. Hasil penelusuran memberikan beberapa penelitian yang mengeksplorasi hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kinerja organisasi di sektor perbankan. Sebagai contoh, praktik manajemen hubungan pelanggan (CRM), termasuk orientasi pelanggan, organisasi CRM, teknologi CRM, dan manajemen pengetahuan, memiliki efek positif yang signifikan terhadap kinerja organisasi di sektor perbankan Palestina (Hanaysha & Mehmood, 2022). Tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) memiliki dampak positif pada kinerja organisasi, terutama kinerja kompetitif, di sektor perbankan Cina, dan budaya organisasi memoderasi hubungan antara CSR dan kinerja kompetitif (Waheed et al., 2021). Kepuasan kerja, termasuk pengawasan, tunjangan tambahan, dan imbalan kontinjensi, memiliki hubungan positif dengan kinerja organisasi di sektor perbankan Pakistan (Imran et al., 2021). Praktik CRM, termasuk praktik organisasi dan teknologi, memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi baik di bank konvensional maupun bank syariah di Maroko, dan kualitas layanan pelanggan memainkan peran mediasi antara praktik CRM dan kinerja organisasi (Lebdaoui & Chetioui, 2020). Mengubah indikator kinerja utama, termasuk budaya organisasi dan hubungan pelanggan, sangat berharga dalam analisis kinerja di sektor perbankan India (Nazneen et al., 2019). Terakhir, hasil sumber daya manusia, termasuk keterampilan, sikap, dan perilaku karyawan, sangat penting dalam mencapai kinerja organisasi di sektor perbankan

Nigeria, dan algoritme pembelajaran mesin dapat digunakan untuk memprediksi kinerja bank berdasarkan hasil sumber daya manusia (Atiku & Obagbuwa, 2021).

Sektor perbankan di Indonesia dalam beberapa penelitian, sebuah penelitian menemukan bahwa kecukupan anggaran, ketepatan waktu informasi akuntansi manajemen, dan komitmen organisasi merupakan faktor yang signifikan yang mempengaruhi kinerja manajerial di industri perbankan di Indonesia (Muda et al., 2014). Studi lain menemukan bahwa remunerasi, kompetensi, dan budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan di perbankan syariah di Indonesia (Lestari & Guritno, 2021). Lebih lanjut, sebuah studi menemukan bahwa tingkat kesiapan teknologi, kredit bermasalah, rasio ekuitas terhadap aset, rasio pinjaman terhadap simpanan, cadangan wajib minimum, produktivitas tenaga kerja, dan konsentrasi pasar merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja keuangan bank syariah di Indonesia (BADAWI et al., 2023). Penelitian lain telah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional, kinerja karyawan, dan perilaku di tempat kerja pada industri perbankan di Indonesia. Penelitian-penelitian tersebut menemukan bahwa kepribadian, kepemimpinan transformasional, keadilan organisasi, dan budaya lokal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional dan kinerja karyawan (Aponno et al., 2017; Mangundjaya, 2011).

5. KESIMPULAN

Temuan penelitian ini berkontribusi pada pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi di salah satu bank konvensional, khususnya di Sulawesi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kinerja bank yang dipilih. Korelasi positif antara manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi menyoroti saling ketergantungan dari faktor-faktor ini. Manajemen rantai pasokan yang efektif secara positif mempengaruhi langkah-langkah pengendalian kualitas bank, yang pada gilirannya mendorong inovasi teknologi. Inovasi teknologi, bersama dengan kepuasan nasabah, secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Penelitian ini mengkonfirmasi kontribusi individu dari setiap variabel, yang menunjukkan signifikansinya dalam meningkatkan kinerja organisasi. Pemodelan persamaan struktural memberikan pemahaman yang komprehensif tentang hubungan yang kompleks antara variabel-variabel, yang mendukung model teoritis yang diusulkan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar salah satu bank konvensional di Sulawesi berfokus pada peningkatan praktik manajemen rantai pasokan, meningkatkan langkah-langkah pengendalian kualitas, mendorong inovasi teknologi, dan memprioritaskan kepuasan pelanggan. Menerapkan strategi untuk memperkuat area-area tersebut dapat meningkatkan kinerja organisasi, meningkatkan loyalitas nasabah, dan keunggulan kompetitif dalam industri perbankan.

Penting untuk dicatat bahwa temuan-temuan dari penelitian ini bersifat spesifik pada bank konvensional yang dipilih di Sulawesi. Menggeneralisasikan hasil ini ke bank atau wilayah lain harus dilakukan dengan hati-hati. Penelitian lebih lanjut dianjurkan untuk memvalidasi dan memperluas temuan ini dalam konteks yang berbeda.

Dengan menekankan pentingnya manajemen rantai pasokan, kontrol kualitas, inovasi teknologi, dan kepuasan pelanggan, penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur yang ada tentang kinerja organisasi di sektor perbankan. Wawasan yang diperoleh dari penelitian ini dapat membantu bank dalam merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja mereka dan mencapai kesuksesan yang berkelanjutan dalam lingkungan pasar yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-dalahmeh, M., Khalaf, R., & Obeidat, B. (2018). The effect of employee engagement on organizational performance via the mediating role of job satisfaction: The case of IT employees in Jordanian banking sector. *Modern Applied Science*, 12(6), 17–43.
- Alahmad, Y. Y. (2021). The relationship between supply chain management practices and supply chain performance in Saudi Arabian firms. *American Journal of Industrial and Business Management*, 11(01), 42.
- Anthony Swaim, J., Maloni, M. J., Henley, A., & Campbell, S. (2016). Motivational influences on supply manager environmental sustainability behavior. *Supply Chain Management: An International Journal*, 21(3), 305–320.
- Aponno, E. H., Brasit, N., Taba, M. I., & Amar, M. Y. (2017). Factors that influence organizational citizenship behavior and employees performance with local culture moderation" pela gandong". *Scientific Research Journal*, 5(6), 11–26.
- Ardiansyah, M. (2016). Development models and strategy of micro, small and medium enterprises (MSMEs) in south Sulawesi. *International Conference, Integrated Microfinance Management for Sustainable Community Development (IMM 2016)*, 175–180.
- Aryani, Y., & Andari, W. (2021). *Impact of information technology and e-commerce on Indonesia's trade to ASEAN countries*.
- Asenge, E. L., Adudu, C. A., & Torough, S. M. (2019). *Total Quality Management Practices and Performance of Deposit Money Banks (DMBs) in Nigeria*.
- Asnordin, N. A., Sundram, V. P. K., & Noranee, S. (2021). The Influence of Supply Chain Integration Towards Supply Chain Performance in Manufacturing Firms. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 11(1), 350–362.
- Atiku, S. O., & Obagbuwa, I. C. (2021). Machine learning classification techniques for detecting the impact of human resources outcomes on commercial banks performance. *Applied Computational Intelligence and Soft Computing*, 2021, 1–16.
- BADAWI, A., NUGROHO, L., & HIDAYAH, N. (2023). Determinant Factors of Islamic Bank Financial Performance and Competitive Advantage As Moderating Variables in Islamic Banks in Indonesia. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 4(1), 37–44.
- Bashajja, W. (2022). The Effect of Internal Control Systems on the Financial Performance of Commercial Banks in Rwanda. *Global Journal of Management And Business Research*.
- Cao, M., & Zhang, Q. (2011). Supply chain collaboration: Impact on collaborative advantage and firm performance. *Journal of Operations Management*, 29(3), 163–180.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Desain: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed (Edisi Ketu)*. Yogyakarta.
- Dama, J., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh inovasi terhadap dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1).
- Echdar, S. (2014). The HRs entrepreneurial competency development and the effects on the performance of small and medium enterprises in South Sulawesi. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 17(2), 197–210.
- Fotso, B., & Edoun, E. I. (2017). Critical Assessment of Banking Institutions in South Africa. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 9(2 (J)), 6–21.
- George, J., & Pillai, V. M. (2019). A study of factors affecting supply chain performance. *Journal of Physics: Conference Series*, 1355(1), 12018.
- Hamidianpour, F., Esmaeilpour, M., & Daryanavard, A. (1970). The effect of electronic banking on the performance of supply chain management of small businesses. *The Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(2).
- Hanaysha, J. R., & Mehmood, K. K. (2022). An exploration of the effect of customer relationship management on organizational performance in the banking sector. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management (IJCRMM)*, 13(1), 1–16.
- Hardani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.
- Hoang, T. P. (2018). Factors affecting service quality at Vietnamese retail banks. *Banks and Bank Systems*, 13(2), 39–48.

- Hosseini, S. S., & Shahmoradi, B. (2016). Study the impact of Customers' Loyalty and Satisfaction on Bank's Financial Performance (A case study of Resalat Bank). *British Journal of Economics, Management and Trade*, 12(4), 1–11.
- Imam, G. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 68.
- Imran, M., Ismail, F., Hussain, K., & Zeb, F. (2021). Job Satisfaction and Organizational Performance: Empirical Evidence from Pakistan's banking sector. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil*.
- Jayasekara, S. G. S. D., Perera, K. L. W., & Ajward, A. R. (2020). *Empirical studies on the performance of banks: A systematic literature review for future research*.
- Jumady, E. (2020). Implementation of Total Quality Management and Leadership on Islamic Banking Financial Performance. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 163–170.
- Kamara, A., & Pujawan, I. N. (2020). Investigating the impact of supply chain management on the performance of manufacturing industries in Sierra Leone: case study of Sierra Leone bottling company (SLBC). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 847(1), 12096.
- Kartikasari, L. (2020). Supply Chain Management Practice in Creative Industries. *17th International Symposium on Management (INSYMA 2020)*, 94–97.
- Kumar, D., & Siddika, H. (2017). Benefits of training and development program on employees' performance: A study with special reference to banking sector in Bangladesh. *International Journal of Research-Granthaalayah*, 5(12), 77–88.
- Kuswibowo, C. (2022). The impact of Service Performance on Customer Satisfaction and Customer Loyalty During Covid-19 Pandemic: A Case Study of Bank BTN. *International Journal of Business Studies*, 6(SI), 14–22.
- Lebdaoui, H., & Chetioui, Y. (2020). CRM, service quality and organizational performance in the banking industry: a comparative study of conventional and Islamic banks. *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1081–1106.
- Lestari, S. P. P., & Guritno, A. (2021). Factors Affecting the Performance of Islamic Banking Employees. *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 1(1), 88–97.
- Leuschner, R., Rogers, D. S., & Charvet, F. F. (2013). A meta-analysis of supply chain integration and firm performance. *Journal of Supply Chain Management*, 49(2), 34–57.
- Madanat, H. G., & Khasawneh, A. S. (2018). LEVEL OF EFFECTIVENESS OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES AND ITS IMPACT ON EMPLOYEES'SATISFACTION IN THE BANKING SECTOR OF JORDAN. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 22(1), 1–19.
- Maidin, D. A. Z., Seprianto, E., & Permatasari, I. (2022). PENGARUH PRODUK DOMESTIK BRUTO (PDB), INFLASI DAN TINGKAT PENGANGGURAN TERHADAP PROFITABILITAS PERBANKAN. *Jurnal MANAJERIAL*, 21(1), 352–362.
- Mandal, S. (2016). An integrated-empirical logistics perspective on supply chain innovation and firm performance. *Verslas: Teorija Ir Praktika*, 17(1), 32–45.
- Mandal, S. (2017). An empirical competence-capability model of supply chain resilience. *International Journal of Disaster Resilience in the Built Environment*.
- Mangundjaya, W. (2011). The role of training, coaching, mentoring, counselling, and Workplace Well-being to Organizational Citizenship Behaviour (A study in Banking organization in Indonesia). *Proceedings International Conference of Revisited Asian Society, Exploration of Asian Indigenous Perspectives: Communalities and Differences*.
- Marjuni, S., & Yusuf Saleh, M. (2016). *Effect Of Job Training, Reward Toward Job Ability And Employees Performance (Study In PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasamitra In South Sulawesi Province)*.
- Muda, I., Rafiki, A., & Harahap, M. R. (2014). Factors influencing employees' performance: a study on the Islamic Banks in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 5(2).
- Mulyadi, S., & Suryanto, A. (2022). Kontribusi Instrumen Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2005-2021. *Jurnal Magister Ekonomi Syariah*, 1(1), 17–29.
- Musibah, A. S., & Alfattani, W. S. B. W. Y. (2014). The mediating effect of financial performance on the relationship between Shariah supervisory board effectiveness, intellectual capital and corporate social responsibility, of Islamic banks in Gulf Cooperation Council countries. *Asian Social Science*, 10(17), 139.

- Mwaniki, C., & Okibo, B. W. (2014). Effects of total quality management on financial performance in the banking sector: a case study of national bank of Kenya. *IOSR Journal of Economics and Finance (IOSR-JEF)*, 3(2), 34–40.
- Nazneen, A., Goyal, S., Bhalla, P., & Jeet, V. (2019). A Study of Changing Key Performance Indicators in Banking Sector. *Research in World Economy*, 10(3), 56–64.
- Ngumi, P. M. (2014). *Effect of bank innovations on financial performance of commercial banks in Kenya*.
- Nguyen, H., Ha, H., & Doan, T. (2020). Retracted: The impact of supply chain quality management on firm performance: Empirical evidence from Vietnam. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(2), 331–350.
- Nugraha, F. W. (2017). Local Financial Development and Firm Performance: Does Financial Outreach Really Matters Within Indonesian Archipelago? *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 19(3), 287–318.
- Nurfutriani, N., Mukhzarudfa, M., & Wahyudi, I. (2021). PENGARUH PENGUNGKAPAN DIMENSI CSR TERHADAP KINERJA KEUANGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP NILAI PERUSAHAAN PADA PERBANKAN DI BEI DAN MSE TAHUN 2017-2019. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Unja*, 6(3), 164–178.
- Okenabirhie, A. D. (2021). Innovation and Technological Effects on Labour Turnover in the Commercial Banking Sector in Nigeria. *The International Journal of Business & Management*, 9(4).
- Ou, C. S., Liu, F. C., Hung, Y. C., & Yen, D. C. (2010). A structural model of supply chain management on firm performance. *International Journal of Operations & Production Management*.
- Parajuli, D., & Shrestha, P. (2020). Impact of balance scorecard dimensions on bank performance: Evidence from Nepal. *Research Journal of Finance and Accounting*, 11(20), 7–15.
- Pea-Assounga, J. B. B., & Yao, H. (2021). The mediating role of employee innovativeness on the nexus between internet banking and employee performance: evidence from the republic of Congo. *Mathematical Problems in Engineering*, 2021, 1–20.
- Pertiwi, R. R., Tjakraatmadja, J. H., & Febriansyah, H. (2020). Indonesian Islamic Banking Performance: a Conceptual Framework. *ETIKONOMI*, 19(2), 185–202.
- Quang, H. T., Sampaio, P., Carvalho, M. S., Fernandes, A. C., Binh An, D. T., & Vilhenac, E. (2016). An extensive structural model of supply chain quality management and firm performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(4), 444–464.
- Rabbani, M. R., Qadri, F. A., & Ishfaq, M. (2016). Service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An empirical study on banks in India. *VFAST Transactions on Education and Social Sciences*, 11(2), 1–9.
- Rahman, Z. (2015). Building a Strategy for the Development of Micro, Small and Medium Enterprises in South Sulawesi. *Journal of Humanity*, 3(1), 91881.
- Ramanathan, U., Subramanian, N., Yu, W., & Vijaygopal, R. (2017). Impact of customer loyalty and service operations on customer behaviour and firm performance: empirical evidence from UK retail sector. *Production Planning & Control*, 28(6–8), 478–488.
- Ramli, A., & Andriani, A. A. (2013). The effects of consumption, private investment, and government expenditures on economic growth in South Sulawesi, Indonesia. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 4(14), 145–154.
- Rolina, M., Kimutai, G., & Yusuf, K. (2018). *Determinants of Strategic Innovation Implementation in the Banking Sector: A Survey of Commercial Banks in North Rift Region*.
- Saragih, J., Tarigan, A., Pratama, I., Wardati, J., & Silalahi, E. F. (2020). The impact of total quality management, supply chain management practices and operations capability on firm performance. *Polish Journal of Management Studies*, 21(2), 384–397.
- Satria, C., Antoni, A., & Nofiansyah, D. (2022). The Role of Market Orientation And Product Quality On The Performance of Small-Medium Enterprises With Supply Chain Management Strategies As Mediation Variables (Case Study On Songket Smes In Palembang City). *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 8(1), 125–146.
- Sofilda, E., Hamzah, M. Z., & Ginting, A. M. (2022). Analysis of determining the financial inclusion index of composite, conventional and sharia banking in Indonesia. *Banks and Bank Systems*, 17(1), 38.
- Sri, W., & Pujiharto, P. (2020). Application of Supply Chain Management in Sharia Commercial Banks Performance in Indonesia by Sharia Conformity and Profitability Index (SCnPI) Approach. *ARTIKEL JURNAL*.
- Sued, N. M. N. (2020). Barriers of supply chain digitalization from the perspective of Malaysian SMEs. *Journal of Technology Management and Technopreneurship (JTMT)*, 8(1), 1–6.

- Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2012). Impact of total quality management and service quality in the banking sector. *Talib, F., Rahman, Z. and Qureshi, MN (2012), " Impact of Total Quality Management and Service Quality in the Banking Sector", International Journal of Telecommunications System and Management, 1(1), 919–2167.*
- Tirole, J. (2010). *The theory of corporate finance*. Princeton university press.
- Titko, J., & Lace, N. (2012). Bank value: comparing customer and employee perceptions. *Business, Management and Education, 10(1), 66–76.*
- Waheed, A., Zhang, Q., Zafar, A. U., Zameer, H., Ashfaq, M., & Nusrat, A. (2021). Impact of internal and external CSR on organizational performance with moderating role of culture: Empirical evidence from Chinese banking sector. *International Journal of Bank Marketing, 39(4), 499–515.*
- Wu, Q., Pan, Y., Zhou, P., & Li, C. (2020). The Relationship Between Nonfinancial Measurements and Company Performance-Based on the Level of Customer Satisfaction. *2020 4th International Seminar on Education, Management and Social Sciences (ISEMSS 2020), 70–75.*
- Xu, H., & Zhao, C. (2022). Supply Chain Management Practices Influence Supply Chain Performance With Mediation Role of Innovation and Moderation Role of Top Management Support. *Frontiers in Public Health, 10.*
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship, 10(1), 1–18.*