

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
(TQM) TERHADAP KINERJA KEUANGAN DENGAN  
KUALITAS KINERJA PEGAWAI SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI PADA PT. BANK  
PEMBANGUNAN DAERAH BALI DI BULELENG**

**SKRIPSI**



**JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**SINGARAJA-BALI**

**2024**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA AKUNTANSI**



**Menyetujui**

Pembimbing I.

Pembimbing II.

I Putu Hendra Martadinata, S.E., M.Sc.  
NIP. 199303282020121007

Ni Wayan Yulianita Dewi, S.E., MSA, Ak.  
NIP. 198007262005012002

Skripsi oleh Kadek Vina Ary Apriana ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 2 Pebruari 2024

Dewan Penguji,



I Putu Hendra Martadinata, S.E., M.Sc. (Ketua)  
NIP. 199303282020121007



Ni Wawan Yulianita Dewi, S.E., MSA, Ak. (Anggota)  
NIP. 198007262005012002



Dr. Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si. (Anggota)  
NIP. 198205112008121004



Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana akuntansi

Pada

Hari : Jumat

Tanggal : 2 Pebruari 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 198902272018032001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Kede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja Pegawai sebagai Variabel Moderasi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 13 Pebruari 2024

Yang membuat pernyataan,



Kadek Vina Ary Apriana

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja Pegawai sebagai Variabel Moderasi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha. Proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai rintangan, hambatan, tantangan dan permasalahan yang dihadapi. Penulis masih merasa bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Selama penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moral maupun spiritual kepada penulis. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih, rasa hormat, dan penghargaan yang tulus kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja beserta para Wakil Dekan.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Ibu Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Prodi S1 Akuntansi yang menyusun dan melayani administrasi dalam skripsi ini serta memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Nyoman Ayu Wulan Trisna Dewi, SE.M.Sc., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan serta dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak I Putu Hendra Martadinata, S.E., M.Sc., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Ni Wayan Yulianita Dewi, S.E., Ak., M.S.A selaku pembimbing II atas segala bimbingan dan masukan-masukan serta kesabaran dalam memberikan bimbingan pada peneliti sampai selesainya skripsi ini.
8. Bapak Dr. Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si., selaku penelaah atas segala masukan-masukan dan motivasi yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini.
9. Ibu Dr. Lucy Sri Musmini, S.E., Ak., M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang sudah memberikan motivasi dan membantu segala kelancaran proses administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, atas segala didikan, wawasan, serta pengetahuan yang telah diberikan.
11. Seluruh Staf Pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah hingga selesainya skripsi ini.
12. Terimakasih kepada pihak yang bersangkutan di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng yang telah memberikan informasi selama proses pengumpulan data skripsi berlangsung.
13. Terimakasih kepada Mama, Papah, Kakak dan Moka buat supportnya dalam segala aspek saat penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melindungi dan memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga skripsi ini bisa menambah wawasan dan pengetahuan

Singaraja, 12 Pebruari 2024



Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Pembatasan Masalah .....	10
1.4 Perumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Deskripsi Teoretis .....	14
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	27
2.3 Kerangka Berpikir .....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	40
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	40



3.3 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.3.1 Instrumen Variabel Terikat .....	42
3.3.2 Instrumen Variabel Moderasi .....	43
3.3.3 Instrumen Variabel Bebas .....	44
3.3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	46
3.4 Metode dan Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Data .....	54
4.2 Analisis Regresi Moderasi .....	55
4.3 Analisis Partial Least Square dengan Variabel Moderasi.....	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
4.5 Implikasi .....	71
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Rangkuman .....	74
5.2 Simpulan .....	75
5.3 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ikhtisar Rasio Keuangan.....	3
Tabel 2.2 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Sampel Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Skor Skala <i>Likert</i> .....	45
Tabel 3.3 Variabel dan Indikator Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Daftar Jumlah Sampel Peneliiian .....	54
Tabel 4.2 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....	55
Tabel 4.4 Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	57
Tabel 4.5 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> .....	58
Tabel 4.6 Hasil <i>Discriminant Validity</i> .....	59
Tabel 4.7 Hasil <i>R-Square</i> .....	62
Tabel 4.8 Hasil <i>F-Square</i> .....	63
Tabel 4.9 Hasil <i>Direct Effect</i> .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	36
Gambar 4.1 <i>Standardized Loading Factor Inner dan Outer Model</i> .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat-surat terkait Penelitian .....	81
Lampiran 2 Kuesioner Peneltian .....	83
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	88
Lampiran 4 Hasil Analisis Data.....	105
Lampiran 5 Dokumentasi .....	108

