

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

**Oleh**

**Kadek Vina Ary Apriana, NIM 1917051130**

**Jurusan Ekonomi dan Akuntansi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kinerja Pegawai sebagai Variabel Moderasi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur menggunakan skala *likert*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BPD yang berada di Buleleng. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Dengan menggunakan sampel dengan jumlah responden sebanyak 96 orang. Penelitian ini menggunakan analisis SEM PLS (*Structural Equation Modeling Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan dan (2) Kualitas kinerja pegawai dapat memoderasi pengaruh *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja keuangan secara positif signifikan. Implikasinya adalah penggunaan kualitas kinerja pegawai sebagai variabel moderasi menunjukkan bahwa penelitian ini akan menyelidiki sejauh mana kualitas kinerja pegawai memoderasi hubungan antara (*Total Quality Management*) TQM dan kinerja keuangan. Implikasi ini dapat mendukung perbaikan praktik manajemen dan keputusan strategis dalam organisasi. Implikasi praktis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management (TQM)* memberikan pengaruh positif bagi kinerja keuangan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali di Buleleng.

**Kata Kunci** : *Total Quality Management (TQM)*, kualitas, kinerja keuangan, kinerja pegawai, dan perusahaan.

***THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON  
FINANCIAL PERFORMANCE WITH EMPLOYEE PERFORMANCE  
QUALITY AS A MODERATION VARIABLE AT PT. BALI REGIONAL  
DEVELOPMENT BANK IN BULELENG***

***By***

***Kadek Vina Ary Apriana, NIM 1917051130***

***Department of Economics and Accounting***

***ABSTRACT***

*This research aims to determine the effect of Total Quality Management (TQM) on Financial Performance with Employee Performance Quality as a Moderating Variable at PT. Bali Regional Development Bank in Buleleng. This research is quantitative research using primary data obtained from questionnaires and measured using a Likert scale. The population in this study were all BPD employees in Buleleng. The sampling technique in this research used a purposive sampling method. Using a sample with a total of 96 respondents. This research uses SEM PLS (Structural Equation Modeling Partial Least Square) analysis. The results of this research show that: (1) Total Quality Management (TQM) has a significant positive effect on financial performance and (2) The quality of employee performance can moderate the effect of Total Quality Management (TQM) on financial performance in a significantly positive way. The implication is that the use of employee performance quality as a moderating variable indicates that this research will investigate the extent to which employee performance quality moderates the relationship between (Total Quality Management) TQM and financial performance. These implications can support improvements in management practices and strategic decisions in organizations. The practical implications in this research show that the Total Quality Management (TQM) variable has a positive influence on financial performance at PT. Bali Regional Development Bank in Buleleng.*

***Keywords*** : *Total Quality Management (TQM), quality, financial performance, employee performance, and company.*