

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PERSEPSI  
KINERJA KEUANGAN**



Skripsi Oleh:

**RENDI PARLINGGOMAN SIMATUPANG**

**01031481922055**

**AKUNTANSI**

*Digunakan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET &  
TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PERSEPSI KINERJA KEUANGAN**

Disusun Oleh:

Nama : Rendi Parlinggoman Simatupang

NIM : 01031481922055

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen


Ditetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

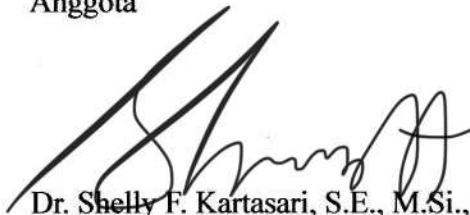
Ketua

Tanggal : 05 Juli 2023

  
Dr. E. Yustaini, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197704172010122001

Anggota

Tanggal : 16 Juli 2023

  
Dr. Shelly F. Kartasari, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 198102192002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi terhadap Persepsi Kinerja Keuangan”**

Disusun oleh:

Nama : Rendi Parlinggoman Simatupang  
NIM : 01031481922055  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam Ujian Komprehensif pada Jumat, 04 Agustus 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, 11 Agustus 2023

Ketua

Dr. E. Yushaini, S.E., M.Si., Ak

NIP. 197704172010122001

Anggota

Dr. Shelly F. Kartasari, S.E., M.Si., Ak

NIP. 198102192002122001

Anggota

Sri Maryati., S.E., M.Sc

NIP. 199009252019032019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

**ASLI**

JURUSAN AKUTANSI  
FAKULTAS EKONOMI UNSRI

12/2023  
1/109  
  
Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak

NIP 197303171997031002

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rendi Parlinggoman Simatupang

NIM : 01031481922055

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Akuntansi Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi terhadap Persepsi Kinerja Keuangan.

Pembimbing:

Ketua : Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak

Anggota : Dr. Shelly F. Kartasari, S.E., M.Si., Ak

Tanggal ujian : 04 Agustus 2023

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjannaan.

Palembang, 06 September 2023



Rendi Parlinggoman Simatupang

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto:**

“Kasihilah Tuhan, Allahmu, dengan segenap hatimu dan dengan segenap jiwamu dan dengan segenap kekuatanmu dan dengan segenap akal budimu, dan kasihilah sesamamu manusia seperti dirimu sendiri”

(Lukas 10:27)

“Sebab jikalau kamu berbuat baik kepada orang yang berbuat baik kepada kamu, apakah jasmu? Orang-orang berdosa pun berbuat demikian”

(Lukas 6:33)

“Lebih baik mengakui kesalahan dalam kebenaran daripada mengakui kebenaran dalam kebohongan”

(Penulis)

### **Kupersembahkan untuk:**

Allah Bapa di Surga dan Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkatnya hingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dengan baik

Orang Tua tercinta, ibu penulis Sarmauli Pasaribu yang telah memperjuangkan anaknya. Almarhum ayah penulis Aslan Simatupang. Saudara penulis Johanes, Dahlia Lastarina, dan Sumber Simon Simatupang

Yessica Wijaya yang telah mendorong dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi

M. Bambang Effendi yang telah meminjamkan laptop nya untuk penyusunan skripsi.

*My Faithfull Friend*, Oktian Anugerah Pratama dan Rahma Ayu Utari

*My best partner* dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi Nyimas Siti Zakiah

Jemaat Gereja GPDI El-Shaddai Prabumulih yang selalu memotivasi dan mendoakan penulis

## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Bapa di Surga dan Tuhan Yesus Kristus yang bertahta dalam Kerajaan Surga karena atas berkat dan anugerahnya yang melimpah dan kasih setianya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi terhadap Persepsi Kinerja Keuangan”** tepat pada waktunya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik, akan tetapi penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Hal ini terjadi karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis memiliki. Namun berkat bimbingan, petunjuk dan nasehat dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat kita selesaikan. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., IPU., MKU., ASEAN Eng., APEC Eng. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana DP., S.E., M.M., Ak. selaku Koordinator Jurusan Akuntansi Program Sarjan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak. selaku Ketua Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan saran yang berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Shelly F. Kartasari, S.E., M.Si.,Ak. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan saran yang berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan kepada kamu.
8. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan selama pengerjaan skripsi ini agar dapat selesai tepat pada waktunya.

Akhir kata penulis menyampaikan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Untuk itu demi kesempurnaannya skripsi ini penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsi pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan kerendahan hati. Kiranya dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Terima kasih.

Palembang, 06 September 2023



Rendi Parlinggoman Simatupang

## ABSTRAK

### PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP PERSEPSI KINERJA KEUANGAN

Oleh :

**Rendi Parlinggoman Simatupang**


Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi terhadap Persepsi Kinerja Keuangan. Populasi dari penelitian ini adalah Bank di Kota Palembang sebanyak 14 Bank. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 42 Responden. Peneliti ini memilih Manager Tingkat Menengah setiap bank sebagai responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui survei kuesioner secara langsung. Analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan bantuan *Statistic Program fo Special Science* (SPSS) Versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Penerapan *total quality management* tidak mempunyai pengaruh terhadap persepsi kinerja keuangan, 2) Penerapan budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap persepsi kinerja keuangan.

**Kata Kunci : *Total Quality Management*, Budaya Organisasi, Persepsi Kinerja Keuangan**

Ketua,

  
**Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak**  
NIP. 197704172010122001

Anggota,

  
**Dr. Shelly F. Kartasari, S.E., M.Si., Ak**  
NIP. 19810219200212201

Mengetahui

Ketua Jurusan Akuntansi

  
**Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA**  
NIP. 19730317199701002



## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE PERCEPTION OF FINANCIAL PERFORMANCE**

**By :**

**Rendi Parlinggoman Simatupang**

*This study aims to determine the effect of the application of Total Quality Management and Organizational Culture on the perception of financial performance. The population of this study is a Bank in the city of Palembang as many as 14 banks. The sample in this study amounted to 42 respondents. The researcher chose the Middle Level Manager of each bank as the respondent. This research is a quantitative research. The source of data used in this study is the primary data collected through a questionnaire survey directly. Data analysts using data quality test, classical assumption test, and hypothesis test with the help of statistical Program for Special Science (SPSS) version 22. The results of this study indicate that 1) the application of total quality management has no influence on the perception of financial performance, 2) The application of organizational culture has an influence on the perception of financial performance.*

**Keywords: Total Quality Management, Organizational Culture, Perception of Financial Performance**

**Adviser Chairman,**



**Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak**  
**NIP. 197704172010122001**

**Adviser Member,**



**Dr. Shelly F. Kartasari, S.E., M.Si., Ak**  
**NIP. 19810219200212261**

**Acknowledged by:**

**Head of Accounting Department**



**Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA**  
**NIP. 19730317199701002**

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Rendi Parlinggoman Simatupang

NIM : 01031481922055

Jurusan : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi terhadap Persepsi Kinerja Keuangan

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan dilembar abstrak.

Palembang, 31 Agustus 2023

Ketua

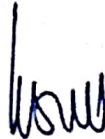
  
Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197704172010122001

Anggota

  
Dr. Shelly F. Kartasari, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 198102192002122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak  
NIP 197303171997031002

## RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Rendi Parlinggoman Simatupang

NIM : 01031481922055

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat/Tanggal Lahir : Prabumulih/ 27 Juni 1996

Agama : Kristen

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jl. RA Kartini No.12 RT/RW 02/02 Kel. Sukajadi Kec. Prabumulih  
Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan

Alamat Email : [rendi\\_linggom@yahoo.com](mailto:rendi_linggom@yahoo.com)

### **Pendidikan Formal**

Sekolah Dasar : SD Negeri 47 Prabumulih

SMP : SMP Negeri 8 Prabumulih

SMK : SMK Negeri 1 Prabumulih

Diploma : D3 Politeknik Negeri Sriwijaya



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>III</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....</b>	<b>IV</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>VIII</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>IX</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XVII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 <i>Resources Based View</i> .....	10
2.1.2 <i>Total Quality Management</i> .....	12

2.1.3 Budaya Organisasi .....	17
2.1.4 Kinerja Keuangan .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.4.1 Pengaruh TQM terhadap Kinerja Keuangan .....	29
2.4.2 Pengaruh Budaya Organisasi dengan Kinerja Keuangan .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.3 Sumber Data Penelitian .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5 Definisi dan Pengukuran Variabel .....	35
3.6 Metode Analisis Data .....	38
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif .....	38
3.6.2 Uji Kualitas Data .....	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	41
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.7.1 Variabel Dependen .....	43
3.7.2 Variabel Independen .....	44
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Proses Pengumpulan Data .....	46
4.2 Statistik Deskriptif .....	47
4.3 Pengujian Data .....	48

4.3.1 Uji Kualitas Data .....	48
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	50
4.3.3 Pengujian Hipotesis .....	53
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
4.4.1 Pengaruh TQM terhadap Persepsi Kinerja Keuangan .....	56
4.4.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Persepsi Kinerja Keuangan .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Dependen .....	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional Independen .....	44
Tabel 4.1 Jumlah Responden yang diteliti .....	46
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	47
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas .....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Data .....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Residual .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedatisitas .....	53
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi .....	54
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis <i>Adjust R<sup>2</sup></i> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	29
----------------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	67
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	68
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Penelitian .....	72
Lampiran 4 Output SPSS .....	73

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi ini, setiap perusahaan harus menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan lainnya. Untuk dapat bertahan perusahaan harus mempunyai keunggulan yang mempunyai nilai saing. Hal ini menjadi semakin penting setelah semua perusahaan mengalami efek pandemi Covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia.

Setelah perekonomian mengalami krisis yang diakibatkan pandemi Covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia, sektor perbankan menjadi perhatian khusus bagi pemerintah untuk membangun kembali tatanan perekonomian. hal ini terbukti dengan adanya Pemerintah memberikan kebijakan stimulus OJK pada tanggal 29 Maret 2021 yang dimuat dalam Ruang Media pada *website* Bank Indonesia. Kebijakan tersebut berdampak positif yang dilihat dari data ruang media yang diperoleh melalui siaran pers BI pertumbuhan ekonomi pada akhir tahun 2021 tercatat sampai 4% dari sebelumnya sebesar 2,07%.

Industri perbankan memiliki peran yang vital bagi perekonomian suatu negara. Terbukti dengan adanya peran aktif perbankan terhadap industri-industri baik manufaktur, perdagangan, maupun jasa dengan cara bank melakukan pembiayaan dalam bentuk pinjaman kepada usaha-usaha untuk perkembangan industri tersebut. Hal tersebut sudah tercantum pada UU RI no.10 tahun 1998, tanggal 10 November 1998 yang menjelaskan mengenai Perbankan. Menurut UU RI no. 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah "*badan usaha yang*

*menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.*

Dalam hal sektor bisnis perbankan telah banyak berkembang di Indonesia dalam Badan Pusat Statistik (BPS), 2022 pada tahun 2021 total kantor bank di Indonesia telah mencapai 39.061 unit dari tahun sebelumnya 37.273. hal ini menunjukkan bahwa seiring dengan berjalannya waktu peran perbankan sangat dibutuhkan untuk memperlancar jalannya perekonomian bangsa Indonesia.

Dengan adanya pertumbuhan kantor Bank di Indonesia semakin banyak maka persaingan antar bank semakin ketat. Maka dapat diyakini bahwa suatu perusahaan akan memperoleh keunggulan kompetitif apabila jika suatu perusahaan tersebut memiliki sumber daya yang unggul seperti pada pemanfaatan teknologi perbankan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi contohnya Mobile Banking, E-Banking, dan mesin ATM. Keunggulan kompetitif harus dilakukan dalam dunia perbankan termasuk kinerja mereka khususnya kinerja dalam sumber daya keuangan. Hal ini sangat penting karena begitu besarnya peran perbankan dalam perekonomian di Indonesia.

Menurut (Fahmi, 2018) kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar. Kinerja keuangan perusahaan yang baik adalah pelaksanaan aturan-aturan yang berlaku sudah dilakukan secara baik dan benar. Sedangkan menurut (Sanjaya, 2018) kinerja keuangan adalah tingkat kesuksesan yang dicapai oleh perusahaan

sehingga memperoleh hasil pengelolaan yang baik.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan merupakan salah satu faktor penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan menerapkan sesuatu yang berkualitas yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh bagi perusahaan. Untuk dapat memperbaiki kinerja tersebut dapat dipengaruhi dari semua sektor perbankan yang harus selalu melakukan perbaikan terus menerus dan dikembangkan agar untuk selalu memberikan layanan terbaik kepada konsumen. Oleh sebab itu sektor perbankan juga perlu menerapkan metode penerapan *total quality management*.

Menurut (Heizer et al., 2017) *total quality management* adalah pengelolaan dari keseluruhan organisasi sehingga unggul di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan. Sedangkan menurut (Sallis, 2014) menyatakan *total quality management* merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri, dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan *total quality management* merupakan metode yang menuntut perusahaan untuk selalu melakukan perbaikan secara terus menerus. Perbaikan ini dilakukan untuk mencapai kualitas yang baik dimana jika terdapat kualitas yang baik maka terdapat kepuasan konsumen yang tercipta dan persaingan yang terjadipun dapat teratasi. Dengan adanya perbaikan kualitas yang berkelanjutan maka diharapkan dalam pelayanan semakin baik dan menjadi budaya pada perusahaan tersebut untuk mencapai kepuasan konsumen. Maka dari itu budaya organisasi pada dunia perbankan juga ikut berperan serta

dalam suatu perbaikan manajemen untuk memaksimalkan kinerja keuangan dalam bisnis perbankan.

Menurut (Samsuddin, 2018) budaya organisasi merupakan sistem makna atau nilai yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi. Sedangkan menurut (Krisnandi et al., 2019) budaya organisasi dapat diartikan sebagai persepsi yang terbentuk dalam suatu organisasi yang menentukan bagaimana anggota organisasi tersebut dalam memberikan reaksi terhadap lingkungan sekitarnya.

Dari pengertian budaya organisasi tersebut dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah norma dan nilai yang dianut dan disepakati oleh anggota organisasi untuk menjalankan pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Contoh budaya organisasi yang dapat dibentuk dalam sektor perbankan adalah dengan menyampaikan suatu nasehat-nasehat yang berisi kata-kata bijak yang disampaikan oleh atasannya. Sebagai contoh budaya organisasi pada bank BCA pada penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya, 2015) yang berjudul pengaruh penerapan *total quality management* dan budaya organisasi terhadap kinerja inovatif. Pada penelitian dalam meningkatkan kualitas layanannya Bank BCA ada budaya organisasi yaitu menetapkan pada salah satu dari hari kerja tersebut terdapat satu hari kerja yang ditetapkan untuk pemberian bimbingan atau arahan kepada karyawannya dimana arahan tersebut yang nantinya akan berisikan suatu nasihat-nasihat yang baik dan dapat memotivasi kepada karyawannya. Oleh karena itu apabila budaya organisasi sudah menjadi baik maka diharapkan dalam kinerja keuangan pun dapat dimaksimalkan juga, karena keterlibatan karyawan

merupakan salah satu indikator yang perlu diperhatikan karena dengan adanya suatu keterlibatan karyawan memberikan suatu ide-ide atau gagasan-gagasan yang baik dimana kritik ataupun saran dapat dijadikan suatu perwujudan perbaikan dalam kualitas layanan yang akan tercipta.

Sebagai contoh dalam perwujudan gagasan yang baik yaitu dari salah satu Bank di Palembang yang terdapat dalam surat kabar online 24 April 2022 pada laman situs [www.sumatera.bisnis.com](http://www.sumatera.bisnis.com) yang mana Bank Sumsel Babel kembangkan fitur Customer on Boarding, yaitu calon nasabah bisa membuka rekening tanpa perlu antre di bank. Fitur ini dapat diakses dengan aplikasi *mobile banking* agar dapat memudahkan pelayanan bank kepada calon nasabah.

Dari yang dilakukan Bank Sumsel Babel tersebut adanya inovasi yang dilakukan yang mana hal ini menjadi salah satu karakteristik dari budaya organisasi yang diharapkan dilakukan terus menerus untuk kemajuan perusahaan tersebut. Jika hal ini dapat dieksekusi dengan baik maka kepentingan para nasabah menjadi lebih baik dengan begitu kinerja keuangan akan semakin baik pula.

Pada inovasi yang dilakukan Bank Sumsel Babel tersebut membuktikan bahwa adanya perbaikan kualitas secara terus menerus yang berfokus pada pelayanan terhadap nasabah atau calon nasabah untuk mengurangi kegiatan tatap muka langsung dikarenakan adanya pandemi Covid-19. Dengan demikian hal ini akan membawa konsekuensi logis dari kegiatan fundamental tersebut kearah yang lebih baik, dengan hal ini membuktikan bahwa penerapan *total quality management* dapat merubah kinerja keuangan menjadi lebih baik.

Pada penelitian ini pengujian pengaruh penerapan *total quality management* dan budaya organisasi terhadap persepsi kinerja keuangan secara spesifik masih sangat terbatas dalam literatur. Pada penelitian yang dilakukan (Dewi, 2018) yaitu analisis implementasi *total quality management* dalam meningkatkan kinerja keuangan dan kinerja manajerial pada PT Pos Indonesia (Persero) kota Malang menunjukkan bahwa implementasi *total quality management* berpengaruh positif dan sudah diterapkan dengan baik. Pada penelitian yang dilakukan (Pratiwi et al., 2018) penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan kinerja keuangan BNI Syariah periode 2010-2017 menunjukkan adanya pengaruh antara *total quality management* terhadap kinerja keuangan. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Firgianti, 2018) yaitu pengaruh *total quality management* dan pengendalian personal terhadap kinerja manajerial pada restoran di kota Palembang. Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara *Total Quality Management* dan pengendalian terhadap kinerja manajerial. Pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan dengan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderasi pada CV Mutiara Abadi Semarang dilakukan oleh (Kumala & Widyarti, 2020) menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh langsung terhadap kinerja keuangan pada CV Mutiara Abadi Semarang. Hal ini berarti, semakin perusahaan meningkatkan penerapan *Total Quality Management* maka dapat meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen.

Dalam penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh. Namun, ada juga penelitian yang menganggap *Total*

*Quality Management* atau budaya organisasi secara bersamaan tidak punya pengaruh. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Suwarno et al., 2020) mengenai pengaruh *Total Quality Management* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan, sedangkan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudi et al., 2021) pengaruh *Total Quality Management* dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial dengan budaya organisasi sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap budaya organisasi, budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dan budaya organisasi dapat menjembatani pengaruh *Total Quality Management* dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Wahani et al., 2021) pengaruh *Total Quality Management* dan sistem penghargaan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Kota Mobagu. Penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan sistem penghargaan mempunyai pengaruh. Pada penelitian yang dilakukan (Nurmiati et al., 2022) yaitu pengaruh *Total Quality Management* dan budaya organisasi terhadap kinerja perusahaan. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan namun *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.



Pada penelitian yang dilakukan oleh (Rinda et al., 2021) yaitu pengaruh penerapan *Total Quality Management* dan budaya organisasi terhadap kinerja manajerial (studi empiris pada perusahaan swasta dan BUMN cabang kota Bengkulu). Pada penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja manajerial di perusahaan cabang kota Bengkulu. Pada penelitian yang dilakukan (Mardika, 2022) yaitu Pengaruh Budaya Organisasi Keputusan Pendanaan terhadap Kinerja Keuangan pada Koperasi di Denpasar. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa antara budaya organisasi terhadap kinerja keuangan mempunyai pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, adanya *inkonsistent* dan terbatasnya literatur dalam penelitian *Total Quality Management* dan budaya organisasi terhadap kinerja keuangan atas penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik dan termotivasi mengambil judul “**Pengaruh *Total Quality Management* dan Budaya Organisasi Terhadap Persepsi Kinerja Keuangan**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang ditemukan yaitu:

1. Apakah penerapan *total quality management* berpengaruh terhadap persepsi kinerja keuangan?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap persepsi kinerja keuangan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Ingin menguji secara empiris:

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap persepsi kinerja keuangan.
2. Untuk mengetahui budaya organisasi berpengaruh terhadap persepsi kinerja keuangan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Jika adanya penelitian mengenai hal ini maka diharapkan bisa memberikan manfaat berikut:

1. Bagi perusahaan:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi manajemen perusahaan untuk dapat selalu melakukan perbaikan terus menerus terhadap produk/jasa. Dimana perusahaan dalam melakukan perbaikan produk/jasa tersebut harus selalu dilakukan secara terus menerus, sehingga jika perusahaan selalu melakukan perbaikan terhadap produk/jasanya maka perusahaan dapat selalu memperhatikan kebutuhan konsumennya dan dapat selalu mempertahankan konsumennya. Begitu juga dengan keterlibatan dan pemberdayaan karyawannya dalam menjalankan budaya organisasi agar selalu dapat diperhatikan sehingga pada nantinya akan memberikan pengaruh dalam pelayanannya kepada konsumen.

2. Bagi Akademisi:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang pengaruh *Total Quality Management* dan budaya organisasi terhadap persepsi kinerja keuangan serta dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Resources Based View*

Teori *Resources based View* (RBV) merupakan salah satu teori dalam bidang manajemen strategis yang berfokus pada analisis sumber daya dan kemampuan organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif. *Resources based view* menyatakan bahwa sumber daya internal suatu organisasi, seperti kekayaan intelektual, aspek fisik, keahlian karyawan, budaya perusahaan, dan hubungan dengan pelanggan, dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif jangka panjang.

Menurut (Wernerfelt, 1984) *Resources Based View* adalah suatu teori yang dikembangkan guna menggambarkan sebuah keunggulan bagi perusahaan yang menyatakan bahwasanya keunggulan bersaing akan tercipta apabila sebuah perusahaan mempunyai sumber daya profesional yang tidak ada di perusahaan lainnya.

Menurut (Barney & Hesterly, 2015) *Resources Based View* adalah pendekatan yang menyatakan bahwa keunggulan kompetitif perusahaan berasal dari sumber daya yang berharga (*valuable*), langka (*rare*), sulit ditiru (*inimitable*), dan tidak dapat diganti (*non-substitutable*). Sumber daya tersebut harus memenuhi semua empat kriteria untuk menjadi sumber keunggulan yang berkelanjutan.

Menurut (Grant, 1991) *Resources Based View* adalah pendekatan yang mengkui bahwa sumber daya perusahaan dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif jika memenuhi kriteria berikut: pertama, sumber daya tersebut harus

bernilai; kedua, mereka harus langka dan sulit ditiru oleh pesaing; dan ketiga, sumber daya tersebut harus dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan.

Menurut (Pateraf, 1993) *Resources Based View* adalah pendekatan yang memandang perusahaan sebagai kumpulan sumber daya dan kemampuan yang unik, yang Bersama-sama menciptakan keunggulan kompetitif. Ia menekankan pentingnya kemampuan perusahaan dalam menggabungkan dan mengelola sumber daya tersebut secara efektif untuk mencapai kinerja yang superior.

Menurut (Badawi, 2018) *Resources Based View* adalah pendekatan untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berpendapat bahwa organisasi harus melihat ke dalam perusahaan untuk menemukan sumber keunggulan kompetitif daripada melihat lingkungan yang kompetitif untuk itu.

Definisi *Resources Based View* diatas merupakan pandangan beberapa ahli pada tahun yang berbeda. *Resources Based View* terus berkembang seiring waktu dan masih menjadi pendekatan penting dalam bidang manajemen startegis hingga saat ini. Dari definisi diatas dapat disimpulkan *Resources Based View* merupakan suatu konsep teori yang meyakini bahwa suatu perusahaan akan memperoleh keunggulan kompetitif apabila jika suatu perusahaan tersebut memiliki sumber daya yang unggul. Keunggulan kompetitif pada perusahaan akan tercapai bila perusahaan tersebut mengetahui bagaimana cara memanfaatkan dan mengelola sumber daya yang dimiliki sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan. *Resources Based View* mengkategorikan sumber daya perusahaan menjadi tiga macam yaitu:

1. Sumber daya fisik (teknologi, pabrik, dan peralatan).
2. Sumber daya manusia (pelatihan, pengalaman, wawasan).
3. Sumber daya organisasi (struktur formal).

Asumsi *Resources Based View* yaitu bagaimana perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dalam mengelola sumber daya yang dimiliki sesuai dengan kemampuan perusahaan. Beberapa kriteria sumber daya yang harus dipenuhi agar dapat memberikan keunggulan kompetitif dan kinerja yang berkelanjutan, yaitu:

1. Sumber daya akan menjadi berharga jika dapat memberikan nilai strategis pada perusahaan.
2. Sumber daya yang sulit untuk ditemukan diantara para pesaing dan menjadi potensi perusahaan.
3. Sumber daya dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan hanya jika perusahaan yang tidak memegang sumber daya ini tidak bisa mendapatkan mereka atau tidak dapat meniru sumber daya tersebut.
4. Sumber daya tidak dapat digantikan dengan sumber daya lainnya.

### **2.1.2 Total Quantity Management**

*Total quality management* merupakan suatu filosofi manajemen yang melembagakan sumber daya yang ada, terencana, berkesinambungan dan mengasumsikan peningkatan kualitas dari hasil semua aktivitas yang terjadi dalam organisasi. Dengan peningkatan sistem budaya kualitas, proses *total quality management* bermula dari pelanggan dan berakhir pada pelanggan pula. Proses

*total quality management* memiliki input yang spesifik (keinginan kebutuhan dan harapan pelanggan), mentransformasikan (memproses) *input* dalam organisasi untuk memproduksi barang atau jasa yang pada gilirannya memberikan kepuasan kepada pelanggan (*output*).

#### **a. Definisi *Total Quality Management***

Menurut (Windi & Suhartuti, 2017) *Total Quality Management* diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah *holistic* yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Menurut (Heizer et al., 2017) mendefinisikan *Total Quality Management* adalah manajemen kualitas total adalah pengelolaan dari keseluruhan organisasi sehingga unggul di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi pelanggan.

Menurut (S. Riyadi, 2017) *total quality management* adalah suatu prosedur di mana setiap orang berusaha keras secara terus-menerus memperbaiki jalan menuju sukses. *Total quality management* bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses-proses dan prosedur-prosedur untuk memperbaiki kinerja. *Total quality management* juga menyelaraskan usaha-usaha orang banyak sebaik mungkin sehingga orang-orang tersebut menghadapi tugasnya dengan penuh semangat yang berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan.

Pada (Tjiptono & Diana, 2022) menambahkan bahwa *total quality management* merupakan perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork,

produktivitas kepuasan pelanggan. *Total quality management* merupakan sistem yang mengangkat mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan melibatkan seluruh anggota organisasi. *Total quality management* adalah suatu pendekatan untuk menjalankan bisnis yang berusaha untuk memaksimalkan persaingan sebuah organisasi melalui perbaikan yang terus-menerus atas mutu produk, jasa, orang, proses, dan lingkungannya.

(Syafaruddin, 2008) mengemukakan bahwa *total quality management* adalah suatu filosofi komprehensif tentang kehidupan dan kegiatan organisasi yang menekankan perbaikan berkelanjutan sebagai tujuan fundamental untuk meningkatkan mutu, produktivitas, dan mengurangi pembiayaan.

(Hadari, 2015) menambahkan bahwa *total quality management* adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus-menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari Masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan dengan tahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas.

Menurut (Sallis, 2014) menyatakan *Total Quality Management* merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri, dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal. Menurut (Ibrahim & Rusdiana,

2021) menyatakan *Total Quality Management* didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen yang melibatkan semua unsur kepegawaian dilingkungan suatu perusahaan baik sektor barang maupun sektor jasa yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan efektivitas produksi baik di lingkungan industri maupun institusi lainnya. Dari definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengertian *Total Quality Management* merupakan suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus-menerus, yang melibatkan seluruh elemen dan karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen.

#### **b. Karakteristik *Total Quality Management***

*Total Quality Management* merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut (Blocher et al., 2007) terdapat tujuh karakteristik *total quality management* antara lain:

##### a. Berfokus pada pelanggan

Total Quality Management dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan perusahaan. Proses total quality management pertama dimulai dengan mengidentifikasi dari persyaratan yang dibutuhkan dan harapan pelanggan eksternal yang merupakan dasar untuk melakukan apapun yang dibutuhkan untuk keberhasilan pelanggan maupun pemasok internal.



b. Berusaha keras untuk melakukan perbaikan secara terus menerus

Setiap produk maupun jasa yang dihasilkan agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara terus menerus pada perusahaannya.

c. Melibatkan seluruh pekerja

Keterlibatan pada semua pekerja dapat meningkatkan kemungkinannya dihasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif serta dapat meningkatkan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang atau pekerja-pekerja yang ikut berpartisipasi dalam melaksanakannya.

d. Memperoleh dukungan dan keterlibatan manajemen puncak secara aktif

Pihak manajemen mulai dari direktur sampai manajer-manajer subdivisi harus dapat berpartisipasi secara aktif dalam perbaikan mutu sehingga apa yang telah direncanakan sebelumnya dapat berhasil. Para direktur maupun manajer-manajer harus menunjukkan dedikasi terhadap mutu total kepada semua para pekerja maupun dengan pemasok perusahaan.

e. Menggunakan pengukuran yang tidak bias dan objektif

Sasaran yang jelas membuat kemajuan akan terlihat. Sasaran yang dapat diukur akan mendorong usaha-usaha menuju tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengukuran yang efektif dapat membantu memastikan dan memfasilitasi perbaikan mutu dan sistem pendukungnya.

f. Mengakui pencapaian mutu pada waktu yang tepat

Mengakui pencapaian mutu oleh para pegawai dan sub unit tepat pada waktunya adalah cara terbaik dalam menekankan upaya keras secara terus menerus dari perusahaan untuk menghasilkan mutu yang lebih baik dan memastikan upaya-upaya menuju mutu total pada setia tingkat.

g. Memberikan pendidikan dan pelatihan secara terus menerus

Pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan untuk seluruh pegawai pada semua tingkat sangat dibutuhkan untuk mencapai perubahan budaya dan fokus terus menerus yang diperlukan dalam lingkungan perusahaan. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan, setiap orang dalam perusahaan diharapkan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

### **2.1.3 Budaya Organisasi**

Budaya organisasi merujuk pada sekumpulan nilai-nilai, keyakinan, norma, dan perilaku yang ada dalam suatu organisasi. Budaya organisasi merupakan aspek penting dalam membentuk identitas dan karakteristik unik suatu organisasi. Budaya organisasi dapat mempengaruhi berbagai aspek, termasuk motivasi karyawan, interaksi antar anggota tim, pengambilan keputusan, dan kinerja keseluruhan organisasi. Perbaikan kualitas yang dilakukan dengan bergulirnya waktu, akan terciptanya budaya dalam organisasi.

Menurut (Sudaryono, 2017) mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan tata nilai yang disepakati dan dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi yang sifatnya dinamis dan mampu meningkatkan produktivitas organisasi. Menurut (Afandi, 2018) budaya organisai merupakan sistem nilai-nilai, asumsi, kepercayaan, filsafat, kebiasaan organisasi yang ada dalam suatu organisasi. Menurut (Brown, 2017) budaya organisasi adalah sistem makna yang diterima secara terbuka dan kolektif, yang berlaku untuk waktu tertentu bagi sekelompok orang tertentu. Menurut (Sulaksono, 2019) definisi budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya didalam organisasi. Selanjutnya menurut (Sutrisno, 2009) budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah berlaku disepakati dan diikuti oleh para anggota-anggota sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya.

(Hofstede, 2011) menggambarkan budaya organisasi sebagai program tertanam dalam pikiran manusia yang membedakan satu kelompok manusia dari kelompok manusia lainnya. Ia berpendapat bahwa budaya organisasi dapat mempengaruhi komunikasi, kepercayaan, dan kerjasama di dalam organisasi. (Deal, 2018) mengartikan budaya organisasi sebagai "sistem-nilai yang hidup". Mereka berpendapat bahwa budaya organisasi dapat terlihat dalam cara anggota organisasi berinteraksi, mengambil keputusan, dan menyelesaikan masalah.

(Schein, 2010). Edgar Schein adalah seorang profesor di MIT Sloan School of Management yang mengembangkan konsep budaya organisasi. Menurut Schein, budaya organisasi terdiri dari tiga tingkatan, yaitu: artefak (yang dapat dilihat, seperti simbol, slogan, dan logo), nilai-nilai yang dinyatakan (yang dapat terlihat melalui filosofi dan prinsip organisasi), dan nilai-nilai yang tidak dinyatakan (yang sulit diamati tetapi terinternalisasi oleh anggota organisasi).

Berdasarkan berbagai pendapat menurut para ahli peneliti menyimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan keyakinan sistem nilai-nilai dan norma yang telah disepakati organisasi untuk dilaksanakan bersama dan dilakukan secara terus-menerus. Penting untuk diketahui bahwa budaya organisasi dapat berbeda antara organisasi yang satu dengan yang lainnya. Setiap organisasi memiliki budaya yang unik, yang dapat memainkan peran penting dalam keberhasilan dan keberlanjutan organisasi tersebut.

Menurut (Robbins, 2019) mengemukakan ada tujuh karakteristik budaya organisasi sebagai berikut:

1. Inovasi dan pengambilan resiko

Manajemen organisasi dapat mengarahkan agar anggota organisasi lebih aktif berinovasi dan berani mengambil resiko sampai tingkat tertentu.

2. Perhatian terhadap hasil

Setiap anggota organisasi dimotivasi untuk melakukan analisis perencanaan dan pelaksanaan secara rinci terhadap pekerjaan sehari-hari.

3. Orientasi hasil

Manajemen organisasi ada baiknya fokus terhadap hasil atau manfaat yang

diperoleh sebagai hasil karya dari semua anggota organisasi.

4. Orientasi orang

Setiap keputusan dan kebijakan manajemen organisasi tetap memperhatikan kepentingan para anggota organisasi, empati terhadap masalah yang dihadapi oleh individu-individu anggota organisasi.

5. Orientasi tim

Manajemen organisasi dapat mengoptimalkan hasil kerja tim. Kerja tim yang mewujudkan sinergi akan lebih efektif dan efisien penggabungan kerja individu.

6. Keagresifan

Manajemen organisasi dapat mengarahkan agresivitas anggota organisasi menuju ke arah yang lebih baik.

7. Stabil

Kestabilan dapat diwujudkan jika semua anggota organisasi menjunjung tinggi nilai-nilai dan peraturan yang berlaku di organisasi.

Budaya organisasi, menurut pandangan (Greenberg & Baron, 2003), memiliki sejumlah fungsi, yaitu pemberi identitas, membangkitkan komitmen, serta memperjelas dan memperkuat standar perilaku, seperti dijelaskan berikut ini.

1. Budaya Memberikan Rasa Identitas

Semakin jelas persepsi dan nilai-nilai bersama organisasi didefinisikan, semakin kuat orang dapat disatukan dengan misi organisasi dan merasa bagian penting darinya.

## 2. Budaya Membangkitkan Komitmen pada Misi Organisasi

Kadang-kadang sulit bagi orang untuk berpikir di luar kepentingannya sendiri, seberapa besar akan mengetahuidirinya. Apabila terdapat budaya kuat, orang merasa bahwa mereka menjadi bagian dari yang besar dalam organisasi tersebut dan terlibat dalam keseluruhan kerja organisasi.

## 3. Budaya Memperjelas dan Memperkuat Standar Perilaku

Budaya membimbing kata dan perbuatan pekerjaan, membuat jelas hal-hal yang harus dilakukan dengan kata-kata dalam situasi tertentu, terutama berguna bagi pendatang baru. Budaya mengusahakan stabilitas bagi perilaku, keduanya dengan harapan apa yang harus dilakukan individu yang berbeda pada saat yang sama. Suatu organisasi dengan kebudayaan yang kuat mendukung kepuasan pelanggan, pekerja mempunyai pedoman tentang cara berperilaku.

Sedangkan fungsi budaya organisasi menurut (Kreitner & Kinicki, 2014), antara lain:

1. Memberi anggota identitas organisasional,
2. Memfasilitasi komitmen kolektif,
3. Meningkatkan stabilitas system sosial,
4. Membentuk perilaku dengan membantu anggota menyadari atas lingkungannya.

### **2.1.4 Kinerja Keuangan**

Kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-

aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar (Fahmi, 2018). Menurut (Hayat, 2017) kinerja keuangan adalah hasil atau prestasi yang telah dicapai oleh manajemen perusahaan dalam mengelola aset perusahaan efektif selama periode tertentu. Kinerja keuangan yaitu tercapainya suatu prestasi dari perusahaan selama periode tertentu atas pengelolaan keuangan perusahaan maka dengan prestasi, suatu perusahaan bisa menunjukkan bagaimana kinerjanya (Rengganis et al., 2020). Menurut (Sanjaya, 2018) kinerja keuangan adalah tingkat kesuksesan yang dicapai oleh perusahaan sehingga memperoleh hasil pengelolaan keuangan yang baik. Dari berbagai pendapat para ahli tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kinerja keuangan adalah Sejauh mana perusahaan dapat melakukan kinerja pada perusahaan untuk mendapatkan hasil yang mencapai target kesuksesan keuangan perusahaan dari pengelolaan yang dilakukan.

Menurut (Hutabarat, 2020) ada beberapa tujuan penilaian kinerja keuangan, antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat rentabilitas atau profitabilitas Penilaian kinerja keuangan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba pada periode tertentu.
2. Mengetahui tingkat likuiditas Penilaian kinerja keuangan menunjukkan kemampuan Perusahaan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban yang harus segera dipenuhi.
3. Mengetahui tingkat solvabilitas Penilaian kinerja keuangan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangannya baik

kewajiban keuangan jangka panjang maupun jangka pendek apabila perusahaan tersebut dilikuidasi.

4. Mengetahui tingkat stabilitas usaha Penilaian kinerja keuangan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk membayar beban bunga atas hutang-hutang Perusahaan termasuk hutang pokoknya dengan tepat waktu,serta kemampuan perusahaan membayar dividen kepada para pemegang saham mereka.

Dengan analisis keuangan dapat diketahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan. Untuk melakukan analisis dapat dengan cara membandingkan prestasi satu periode dibandingkan dengan periode sebelumnya sehingga diketahui adanya kecenderungan selama periode tertentu.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan salah satu alat pendukung dari sebuah penelitian yang memberikan informasi mengenai apa yang diteliti serta mampu mendukung teori serta mampu mendukung konsep-konsep yang digunakan dalam sebuah penelitian. Untuk memudahkan pemahaman dalam penelitian ini, berikut beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai bahan pengkajian yang terkait dengan penelitian ini, diantaranya:

- a. Analisis Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan dan Kinerja Manajerial pada PT Pos Indonesia (Persero) kota Malang (Dewi, 2018). Variabel dalam independen dalam penelitian ini yaitu implementasi *Total Quality Management* dan untuk variabel dependennya yaitu kinerja keuangan dan manajerial. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa empat prinsip *Total Quality Management* yang mencakup



kepuasan konsumen, respek terhadap semua orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkelanjutan dapat meningkatkan kinerja keuangan dengan ditunjukkan oleh rasio profitabilitas dan rasio aktivitas. Sedangkan manajemen berdasarkan fakta ditunjukkan dengan rasio solvabilitas.

- b. Penerapan Manajemen Mutu dalam meningkatkan Kinerja Keuangan BNI Syariah Periode 2010-2017 (Pratiwi et al., 2018). Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan manajemen mutu dan kinerja keuangannya sebagai variabel dependen. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh antara *total quality management* terhadap kinerja keuangan.
- c. Budaya Organisasi sebagai pemoderasi pengaruh *Good Corporate Governance* pada Kinerja Keuangan Bank Pembangunan daerah Bali (Soraya & Suardana, 2018). Variabel independen dalam penelitian ini adalah budaya organisasi sebagai pemoderasi pengaruh *Good Corporate Governance* dan kinerja keuangan bank pembangunan daerah Bali sebagai variabel dependen. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:
  - prinsip-prinsip *good corporate governance* memiliki pengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan
  - budaya organisasi sebagai variabel moderasi memperkuat prinsip *good corporate governance* pada kinerja keuangan perusahaan
  - penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* pada BPD Bali akan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.

- budaya organisasi yang berorientasi pada pekerjaan, dapat memperkuat hubungan prinsip-prinsip *good corporate governance* pada kinerja keuangan BPD Bali.
- d. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (ROA) (Studi Kasus pada PT. Suryaputra Sarana Bandung) (Fadhilah & Fatim, 2019). Variabel independen dalam penelitian ini *Total Quality Management* dan kinerja keuangan perusahaan (ROA) sebagai variabel dependen. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:
- perbaikan terus-menerus berpengaruh terhadap kinerja keuangan (ROA) pada PT. Suryaputra Sarana Bandung.
  - kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja keuangan (ROA) pada PT. Suryaputra Sarana Bandung.
  - keterlibatan pekerja berpengaruh terhadap kinerja keuangan (ROA) pada PT. Suryaputra Sarana Bandung.
  - fokus pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan (ROA) pada PT. Suryaputra Sarana Bandung.
- e. Pengaruh prinsip-prinsip *Good Governance* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Keuangan Lembaga Perkreditan Desa Kota Denpasar (Anggayana & Wirajaya, 2019). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Prinsip-prinsip *Good Governance* dan Budaya Organisasi, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja keuangan Lembaga Perkreditan Desa kota Denpasar. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kesetaraan berpengaruh

terhadap kinerja keuangan. Sedangkan, budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan Lembaga Perkreditan Desa di Kota Denpasar.

- f. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi pada Kinerja Keuangan dengan Penerapan *Good Corporate Governance* sebagai Variabel Moderasi (Sudarsana & Budiasih, 2019). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi. Untuk variabel dependen yaitu kinerja keuangan dengan penerapan *Good Corporate Governance* sebagai Variabel Moderasi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
- g. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Aparatur Negara dalam Pengelolaan Keuangan Negara di kabupaten Tanah Datar (Reni, 2019). Variabel independen dalam penelitian ini adalah budaya organisasi dan kinerja Aparatur Negara dalam Pengelolaan Keuangan Negara di kabupaten Tanah Datar sebagai variabel dependen. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi, diantaranya inovasi dan pengambilan resiko, orientasi hasil, orientasi orang, orientasi tim, keagresifan, kemantapan/stabilitas baik secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri berpengaruh pada kinerja aparatur dalam pengelolaan keuangan di Kabupaten Tanah Datar.
- h. Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan dengan sistem Pengukuran Kinerja sebagai Variabel Moderasi pada CV Mutiara Abadi Semarang (Kumala & Widyarti, 2020). Variabel independen

dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* dan sistem pengukuran kinerja, untuk variabel dependennya adalah kinerja keuangan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh langsung terhadap kinerja keuangan pada CV Mutiara Abadi Semarang. Tetapi, untuk sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pengukuran kinerja di CV Mutiara Abadi belum maksimal.

- i. *Total Quality Management* terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Perusahaan Manufaktur (Suwono & Hasibuan, 2022). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* dan kinerja keuangan dengan kualitas kerja sebagai Variabel Mediasi pada Perusahaan Manufaktur untuk variabel dependennya. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* memiliki dampak signifikan secara statistik terhadap kualitas kinerja manajerial. Kemudian, kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan di perusahaan.
- j. Pengaruh Budaya Organisasi Keputusan Pendanaan terhadap Kinerja Keuangan pada Koperasi di Denpasar (Mardika, 2022). Variabel independen dalam penelitian ini adalah budaya organisasi dan kinerja keuangan pada Koperasi di Denpasar sebagai variabel dependennya. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:
  - Adanya pengaruh antara budaya organisasi terhadap keputusan pendanaan tetapi tidak signifikan.

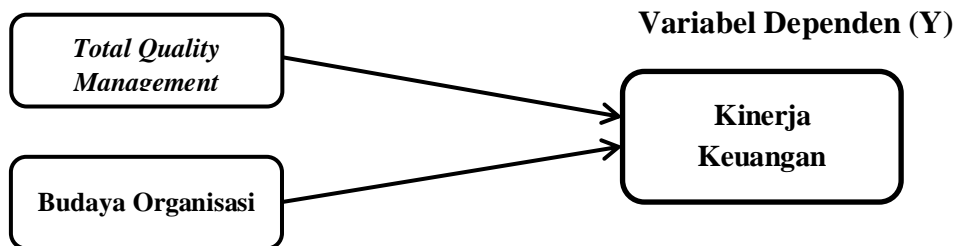
- Adanya pengaruh antara budaya organisasi terhadap kinerja keuangan dan signifikan.
  - Adanya pengaruh antara keputusan pendanaan terhadap kinerja keuangan.
- k. Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi pada Kinerja Keuangan di seluruh Lembaga Perkreditan Desa kecamatan Denpasar Selatan (Mardika, 2022; Zidan & Padnyawari, 2022). Variabel independen dalam penelitian ini adalah budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kompetensi. Untuk variabel dependen nya adalah kinerja keuangan di seluruh Lembaga Perkreditan Desa Kecamatan Denpasar Selatan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:
- budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan
  - lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan
  - kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan
- l. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah (studi pada kantor BPKD Kabupaten Luwu) (Elsanti, 2022). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi dan Budaya Organisasi. Untuk variabel dependen nya adalah kinerja keuangan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan pemerintah daerah pada Kantor BPKD Kabupaten Luwu, sehingga hipotesis pertama diterima. Kemudian, untuk budaya organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan pemerintah daerah pada Kantor BPKD Kabupaten Luwu, sehingga hipotesis kedua ditolak.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah pengujian analisis linear berganda sebagai pembuktian untuk menguji pengaruh penerapan *total quality management* (X1) terhadap persepsi kinerja keuangan (Y), pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap persepsi kinerja keuangan (Y). Adapun kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan pada model berikut ini:

**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**

#### Variabel Independen (X)



### 2.4 Pengembangan Hipotesis

#### 2.4.1 Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Persepsi Kinerja Keuangan

Dalam teori *resources based view* menyatakan bahwa perusahaan mempunyai keyakinan dengan apa yang diperolehnya melalui sumber daya yang unggul pada perusahaan, sehingga perusahaan tersebut dapat mencapai keunggulan kompetitif. Keberadaan sumber daya perusahaan merupakan pemicu dibalik keunggulan bersaing dan kinerja, karena dapat menentukan keunggulan kompetitif apabila perusahaan memiliki kemampuan strategis untuk memperoleh dan mempertahankan sumber daya perusahaan itu sendiri.

Banyak faktor untuk memperoleh dan mempertahankan sumber daya perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif itu sendiri. Salah satu faktor yang dapat membantu untuk memperoleh dan mempertahankan sumber daya perusahaan adalah perusahaan tersebut dapat menerapkan *total quality management* pada perusahaannya.

*Total quality management* merupakan suatu konsep perbaikan yang dilaksanakan secara terus-menerus yang melibatkan seluruh karyawan pada setiap tingkatan organisasi dalam rangka untuk mencapai kualitas yang terbaik pada seluruh aspek organisasi melalui proses manajemen. Dalam penerapan *total quality management* tentunya proses manajemen pada perusahaan memerlukan sumber daya yang baik. Dalam hal ini jika perusahaan mempunyai sumber daya yang baik maka sumber daya tersebut dapat mempengaruhi kinerja pada perusahaan. Salah satu kinerja yang dapat mempengaruhi perusahaan adalah kinerja keuangan. Dalam hasil penelitian Kumala (2020), Dewi (2018), Mustafa (2018), Galuh (2018), Fadhilah (2019), Nindiya (2020), bahwa penerapan *total quality management* berpengaruh terhadap kinerja keuangan, sehingga penulis tertarik untuk membuat hipotesis berikut.

H<sub>1</sub> :Penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap persepsi kinerja keuangan

#### **2.4.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Persepsi Kinerja Keuangan**

Dalam teori *resources based view* apabila dapat mencapai keunggulan kompetitif secara terus-menerus dan memperoleh keuntungan dengan maksimal maka sumber daya perusahaan dikatakan baik. Selain itu sumber daya yang baik

juga dapat terbentuk dari budaya organisasi pada perusahaan itu sendiri.

Budaya organisasi merupakan sebuah bentuk dari pengetahuan, pengalaman, dan kepercayaan yang dibentuk oleh nilai-nilai dan norma-norma yang menjadi nilai suatu keyakinan dalam kebersamaan organisasi tersebut. Menurut (Afandi, 2018) budaya organisasi merupakan sistem nilai-nilai, asumsi, kepercayaan, filsafat, kebiasaan organisasi yang ada dalam suatu organisasi. Budaya organisasi memiliki peran yang sangat penting dan strategis terhadap kesuksesan dari organisasi untuk membangun sebuah kinerja keuangan. Untuk itu budaya organisasi sangat penting dan strategis bagi setiap organisasi sebagai salah satu kekuatan organisasi yang sangat berperan dalam mempengaruhi kinerja. Salah satunya adalah kinerja keuangan. Dalam hasil penelitian Bella (2018), Sudarsana (2019), Mutia & Syamsir (2019), Mahardika (2022), bahwa penerapan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja keuangan, sehingga penulis tertarik untuk membuat hipotesis berikut.

H<sub>2</sub> : Budaya organisasi berpengaruh terhadap persepsi kinerja keuangan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Wernerfelt, B. (1984). *A Resources-Based View of the Firm*. 5, 171–180.
- Grant. (1991). *The Resources-Based Theory of Competitive Advantage: Implication for Strategic Formulation*. California Management Review.
- Pateraf. (1993). *The Cornerstone of Competitive Advantage: Resources Based View*. 179–191.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organization*. Prentice Hall.
- Blocher, E., Chen, K. H., Cokins, G., & Lin, T. (2007). *Cost Management* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Syafaruddin. (2008). *Efektivitas Kebijakan Pendidikan: konsep, strategi, dan aplikasi kebijakan menuju organisasi sekolah efektif*. Rineka Cipta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Schein, E. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey Bass.
- Hofstede, G. (2011). *Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context*. Universities of Maastricht and Tiburg.
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education* (A. A. Riyadi & Fahrurozi, Eds.). IRCiSoD.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Organization Behavior* (9th ed.). Salemba Empat.
- Barney, J., & Hesterly, W. (2015). *Strategic Management and Competitive Advantage*.
- Hadari, N. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gajah Mada University Press.
- Wijaya, Y. (2015). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Inovatif*.
- Brown, A. (2017). *Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi*. Salemba Empat.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson Education Limited.

- Riyadi, S. (2017). *Akuntansi Manajemen*. Zifatama Publisher.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6th ed.). Salemba Empat.
- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus*. CAPS.
- Windi, & Suhartuti. (2017). Penerapan Total Quality Management. *Manajemen Bisnis-MEBIS*, 90–98.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Badawi, A. (2018). *Pengaruh Good Corporate Governance dan Intellectual Capital terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan pada Perbankan Indonesia*. 1, 74–86.
- Deal, K. (2018). *Corporate Cultures*. Perseus Publishing.
- Dewi, T. E. (2018). *Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan dan Kinerja Manajerial pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Malang*.
- Fahmi, I. (2018). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Alfabeta.
- Firgianti, Y. (2018). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Pengendalian Personal terhadap Kinerja Manajerial pada Restoran di Kota Palembang*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Pratiwi, G. G., Buchori, N. S., & Kamal, M. (2018). *Penerapan Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan BNI Syariah Periode 2010-2017*. 7, 83–106.
- Samsuddin, H. (2018). *Kinerja Karyawan: Tinjauan Dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi*. Indomedika Pustaka.
- Sanjaya, S. (2018). *Analisis Rasio Profitabilitas Dalam Menilai Kinerja Keuangan Pada PT Taspen (Persero) Medan*. (2nd ed., Vol. 2). Kitabah.

- Soraya, B. E., & Suardana, K. A. (2018). *Budaya Organisasi Sebagai Pemoderasi Pengaruh Good Corporate Governance pada Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah Bali*. 23.
- Anggayana, I., & Wirajaya, I. (2019). *Pengaruh prinsip-prinsip Good Governance dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Keuangan Lembaga Perkreditan Desa Kota Denpasar*. 29.
- Fadhilah, & Fatim, N. S. (2019). *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (ROA) (Studi Kasus pada PT. Suryaputra Sarana Bandung)*.
- Krisnandi, H., Efendi, S., & Sugionan, E. (2019). *Pengantar Manajemen*. LPU-UNAS.
- Reni, M. (2019). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Aparatur Negara dalam Pengelolaan Keuangan Negara di kabupaten Tanah Datar*. 25.
- Robbins, S. (2019). *Management* (A. Maulana, Ed.; 13th ed.). Erlangga.
- Sobirin, A. (2019). *Budaya Organisasi* (3rd ed.).
- Sudarsana, I., & Budiasih. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi pada Kinerja Keuangan dengan Penerapan Good Corporate Governance sebagai Variabel Moderasi*. 29.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Sulaksono, H. (2019). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Deepublish.
- Hutabarat, F. (2020). *Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan* (G. Puspitasari, Ed.). Desanta Muliavisitama.
- Kumala, N. S., & Widyarti, M. Th. H. (2020). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Keuangan dengan Sistem Pengukuran Kinerja sebagai Variabel Moderasi pada CV Mutiara Abadi Semarang*. 3.
- Rengganis, O., Valianti, R. M., & Oktariansyah. (2020). *Analisis Kinerja Keuangan Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung*. 2.

- Suwarno, Aprianto, R., & Suberthi, M. (2020). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan*. 9, 165–176.
- Ibrahim, T., & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu* (Ti, Ed.). Yrama Widya.
- Rinda, N. Z., Santi, F., & Baihaqi. (2021). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Perusahaan Swasta dan BUMN Cabang Kota Bengkulu)*. 4.
- Wahani, M., Pangemanan, S., & Pinatik, S. (2021). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kotamobagu*. 5, 84–97.
- Wahyudi, D., Hasanah, E. U., & Mushlihatun, T. A. (2021). *Pengaruh Total Quality Management dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi*.
- Elsanti, T. (2022). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah (studi pada kantor BPKD Kabupaten Luwu)*.
- Mardika, A. P. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Keputusan Pendanaan terhadap Kinerja Keuangan pada Koperasi di Denpasar*. 2, 375–384.
- Nurmiati, Wahyudi, Rusydi, B. U., Farlid, M., & Bakhtiar, F. (2022). *Pengaruh Total Quality Management, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan*. 18, 59–67.
- Suwono, & Hasibuan, R. (2022). *Total Quality Management terhadap Kinerja Keuangan dengan Kualitas Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Perusahaan Manufaktur*. 6.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (I). ANDI.
- Zidan, I., & Padnyawari, N. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi pada Kinerja Keuangan di seluruh Lembaga Perkreditan Desa kecamatan Denpasar Selatan*.