

ABSTRAK

Kinerja organisasi merupakan karakteristik yang menggambarkan kualitas organisasi yang dapat dicapai dengan hasil yang ternilai. Dalam mencapai kinerja organisasi yang optimal diperlukan peran seorang pemimpin. Kepemimpinan transformasional dianggap mampu memotivasi anggota tim untuk dapat berkinerja di atas rata-rata. Disamping itu, juga diperlukan sebuah sistem seperti *total quality management (TQM)* yang terimplementasi dengan baik agar kinerja organisasi konsisten dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja organisasi melalui implementasi TQM menurut persepsi karyawan milenial di Kantor Cabang PT ASABRI (Persero). Kinerja organisasi diukur dengan pendekatan *balanced scorecard (BSC)*, implementasi TQM diukur dengan kriteria yang terdapat dalam *The Malcolm Baldrige National Quality Improvement Act* dan kepemimpinan transformasional diukur dengan *The Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ)*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan milenial di 33 Kantor Cabang PT ASABRI (Persero) tersebar diseluruh Indonesia. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga sebanyak 134 karyawan milenial dipilih sebagai responden untuk mewakili unit kerja. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan software SmartPLS.3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi, kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap implementasi TQM, dan implementasi TQM berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa implementasi TQM memediasi pengaruh tidak langsung antara kepemimpinan transformasional kepada kinerja organisasi di Kantor Cabang PT ASABRI (Persero). Hasil penelitian ini memberikan kontribusi di sisi literatur dan praktis dengan memberikan pemahaman baru tentang pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap Kinerja Organisasi melalui Implementasi TQM di perusahaan jasa.

Kata kunci : Kepemimpinan Transformasional, *Total Quality Management (TQM)*, Kinerja Organisasi, Generasi Milenial, Badan Usaha Milik Negara