



Praktik Human Resource Management (HRM) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Berbasis Total Quality Manajemen

Lusiana Nurwidia^{1*}, Ahmad Gunawan²

^{1,2} Universitas Pelita Bangsa

E-mail: lusiananurwidia138@gmail.com¹, ahmadgunawan@Pelitabangsa.ac.id²

Diterima : 02 Oktober 2023

Direvisi : 15 November 2023

Dipublikasikan : 30 November 2023

Abstrak

Sumber daya manusia (SDM) merupakan penggerak utama operasi organisasi, SDM sangat penting bagi suatu kelompok. Untuk hal ini, HR adalah perusahaan karyawan; kinerja karyawan yang baik menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, untuk selalu meningkatkan kinerja pegawai, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) harus berbasis pada manajemen kualitas total (TQM). Studi ini menyelidiki metode human resource management (HRM) yang berfokus pada manajemen kualitas total (TQM) untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dalam method deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Analisis deskriptif membantu menjelaskan berbagai kejadian. sementara pendekatan kualitatif untuk menjelaskan kejadian dalam konteks realistik. Penelitian menunjukkan bahwa aset dapat ditingkatkan dengan metode manajemen SDM yang tepat. SDM yaitu sumber daya Berbagai program pembinaan dan pengembangan untuk mendorong sumber daya manusia mempunyai kualitas yang ditunjukkan oleh kinerja pegawai. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, praktik MSDM yang didasarkan pada Manajemen Kualitas Total (TQM) merupakan upaya yang sangat penting.

Kata kunci: human resource management (HRM), Kinerja pegawai, Total Quality Management, Metode deskriptif kualitatif.

Abstrack

Human resources (HR) are critical to organizations because they are the primary driving force behind the organization's daily operations. A company's success or failure is frequently determined by the performance of its workforce, making effective human resource management (HRM) essential. To continuously improve employee performance, HRM practices must be integrated with Total Quality Management (TQM) principles. The study is to determinatio which HRM strategies, by utilizing TQM principles, can result in enhanced employee performance. The study uses both qualitative and descriptive research methodologies. While descriptive research enables us to clarify a variety of phenomena, qualitative approaches enable us to comprehend these phenomena in authentic and pertinent contexts. The results highlight how important it is to implement good HRM practices in order to fully utilize a company's most valuable asset, which is its human capital. The quality of the workforce can only be fostered by implementing a variety of training and development programs, as demonstrated by improved

employee performance. Thus, a critical endeavor is the integration of Total Quality Management (TQM) principles with HRM practices. This strategy is essential for maintaining and improving worker performance, which helps businesses prosper in a more cutthroat business environment

Keywords: *human resource management (HRM), employee performance, Metode deskriptif kualitatif.*

Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) berfungsi sebagai penggerak utama semua operasi organisasi, baik sebagai operator, pemelihara, produsen, atau perancang setiap sistem organisasi. Oleh karena itu, SDM merupakan aset terpenting bagi organisasi (Hall et al., 2022). Keberhasilan atau kegagalan pesaing ditentukan oleh SDM yang Terbaik. Kualitas dari SDM berkaitan dengan keterampilan, kesanggupan dan keterampilan kerja seseorang yang terbentuk pada pengetahuan (pengetahuan) yaitu penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diperoleh melalui proses pembelajaran dan pengalaman. Keterampilan (keahlian) untuk memanipulasi suatu objek secara fisik. Kemampuan (kemampuan) yaitu sikap dalam mengerjakan tugas dalam berwirausaha (Atmaja & Ratnawati, 2018).

Manajemen sumber daya manusia (SDM) berarti menangani masalah yang muncul di antara pegawai, karyawan, buruh, manajer, dan pekerja lainnya untuk membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya. motivasi (Halsa dkk., 2022). Sehubungan dengan Manajemen Kualitas Untuk terus meningkatkan kinerja (TQM), atau peningkatan kinerja berkelanjutan, suatu organisasi menggunakan semua SDM dan persediaan yang telah tersedia (Suartina et al., 2019).

Studi Supriyadi et al. (2020) menemukan bahwa ada korelasi kuat antara kinerja karyawan dan manajemen sumber daya manusia. Studi Gaddafi (2018) juga menemukan bahwa desain pekerjaan dan pemberdayaan karyawan adalah faktor yang berkorelasi. yang merupakan indikator manajemen sumber daya manusia (SDM) mempertimbangkan terhadap kinerja karyawan yang bekerja pada sektor industri di Pulau Batam.

Penelitian ini baru-baru ini menyelidiki metode manajemen sumber daya manusia (SDM) yang berfokus pada manajemen kualitas total (TQM) untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, analisis beberapa metrik dalam manajemen yang mempengaruhi kinerja pegawai juga dilakukan dalam penelitian ini dengan membandingkan beberapa penelitian sebelumnya.

Karena pentingnya sumber daya alam, karyawan sebagai sumber daya manusia dalam perusahaan harus selalu meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia (SDM) dan manajemen kualitas total (TQM) dibutuhkan untuk membantu menambah kinerja karyawan. Karena itu, Tujuan dari analisis ini adalah supaya mengerti metode manajemen SDM yang berfokus dengan manajemen kualitas total (TQM) untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Fokus total quality management (TQM) adalah upaya perusahaan untuk mencapai tingkat kualitas yang tinggi dalam semua aspek operasionalnya. TQM melibatkan seluruh organisasi, dari manajemen hingga karyawan, untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan mengurangi cacat dan limbah dalam proses produksi. Metode ini berakar pada prinsip-prinsip

seperti pengukuran kinerja, perbaikan berbasis data, keterlibatan karyawan, fokus pada pelanggan, dan pengembangan berkelanjutan dan perbaikan. Oakland, J.S.(2003)

Metode

Penelitian ini mengenakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Ibrahim dalam Jayusman & Shavab, (2020) Menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah metode penelitian yang berupaya menggambarkan suatu gejala, peristiwa, peristiwa yang terjadi pada saat ini. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman dalam permasalahan manusia dan sosial, bukan menggambarkan kenyataan yang ada di permukaan (Fadli, 2021). Pendekatan kualitatif cenderung bersifat deskriptif, dengan upaya untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan holistik tentang fenomena yang sedang diteliti. Pendekatan ini didasarkan pada situasi alamiah dari fenomena yang sedang diinvestigasi, dan peneliti berperan sebagai alat utama dalam mengumpulkan data yang relevan (Yusanto, 2019)

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif Kualitatif dilakukan untuk dapat menjelaskan berbagai peristiwa yang terjadi. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui keadaan sebenarnya mengenai tugas MSDM dalam menambah performance karyawan berdasarkan manajemen kualitas total. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif untuk menjelaskan peristiwa yang terjadi dalam situasi nyata dan wajar.

Hasil dan Pembahasan

Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kualitas unggul juga dapat berperan kunci dalam mencapai keunggulan yang melebihi organisasi-organisasi lainnya. Selain itu, SDM berkualitas tinggi juga mampu membantu perusahaan lain mencapai tingkat keunggulan yang serupa (Rosiadi et al., 2018). Biasanya, SDM juga dikenal dengan sebutan karyawan atau pegawai, dan peran mereka dalam membentuk masa depan sebuah perusahaan sangat penting.

Perusahaan yang dinamis akan terus meningkatkan produktivitas mereka dengan konsisten berusaha mencapai kinerja terbaik dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Salah satu faktor yang sering dianggap sebagai kunci dalam memberikan keunggulan kompetitif bagi sebuah perusahaan adalah manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan cara mengelola sumber daya manusia dengan efektif (Susilawati & Subroto, 2021). Menurut penelitian oleh Khan et al. (2019), penerapan praktik manajemen sumber daya manusia (SDM) dapat secara positif memengaruhi kepuasan dan komitmen karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja individu dan tim. Efektivitas karyawan sangat tergantung pada dampak praktik SDM terhadap perilaku karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Simbolon dan rekannya pada tahun 2021, mereka mengidentifikasi sejumlah praktik yang terkait dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (HRM), yang mencakup aspek rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, partisipasi, serta penghargaan. Praktik-praktik ini, bersama dengan unsur-unsur seperti pelatihan dan pengembangan, kolaborasi dalam tim, evaluasi kinerja, kompensasi dan insentif, perencanaan sumber daya manusia, serta fokus pada aspek keamanan kerja, memiliki potensi untuk

memberikan dampak positif pada kinerja karyawan. Dampak positif tersebut dapat mencakup peningkatan produktivitas, peningkatan kualitas produk, dan peningkatan fleksibilitas perusahaan

Menurut Nurjaman dkk., (2020) Salah satu karakteristik manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Pertama, sistem sumber daya manusia terdiri dari berbagai komponen sumber daya manusia, seperti praktik, dan merupakan subsistem dari sistem manajemen. Kedua, karyawan dianggap sebagai sumber daya strategis karena mereka memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Selanjutnya, dari hasil penelitian analitis, dari definisi tersebut menunjukkan subsystem sebagai peranan dari makrosistem atau organisasi secara keseluruhan. selanjutnya, semua pengertian tersebut berfokus pada hubungan antara strategi manajemen dan sumber daya manusia. Pengikut perspektif ini percaya bahwa strategi manajemen akan menentukan praktik SDM yang ideal.. Mereka menekankan betapa pentingnya sistem SDM dan strategi harus bekerja sama. Faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah ciri kelima.

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kesuksesan atau kegagalan suatu perusahaan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Dalam konteks organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia sering disebut sebagai karyawan. Evaluasi kualitas karyawan dapat dilihat melalui kinerja mereka, dan penilaian kinerja ini biasanya dikelola melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Oleh karena itu, MSDM memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

Implementasi dari Manajemen Mutu Total (TQM) dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Total Quality Management (TQM) ialah Pendukung msdm yang mengangkat kualitas karena strategi bisnis dan beradaptasi pada kesenangan pelanggan dengan menyertakan seluruh pegawai (Muslim & Sururin, 2018). Manajemen Mutu Total (TQM) juga merupakan salah satu konsep peningkatan kualitas manajemen perusahaan yang mempertimbangkan hampir seluruh aspek perusahaan (Zainal et al., 2021).

Penerapan Manajemen Kualitas Total (Total Quality Management atau TQM) merupakan suatu proses yang dijalankan dengan perencanaan dan arahan yang terstruktur, bertujuan untuk meningkatkan kinerja para pegawai. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, perusahaan perlu melakukan evaluasi kinerja karyawan yang cermat. Evaluasi ini membantu dalam mengidentifikasi karakteristik dan kualitas kinerja karyawan yang perlu ditingkatkan, dan memungkinkan perusahaan untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna meningkatkan kinerja karyawan. Aplikasi Manajemen Mutu Total (TQM), karyawan bekerja secara berkelompok sehingga hal ini memberikan rasa puas pada karyawan dalam bekerja di organisasi (Sari et al., 2018). TQM memberikan praktik langsung dalam manajemen, proses, dan SDM untuk meningkatkan layanan material di semua proses dan tingkat guna memenuhi keperluan konsumen saat ini dan masa yang akan datang.

Penerapan Manajemen mutu meningkatkan kinerja perusahaan melalui kepemimpinan dan melalui perilaku produktif pegawai. Pelaksanaan TQM yang baik dapat terlihat pada perusahaan yang telah memberikan training kepada karyawannya supaya dapat memastikan standar manajemen kualitas pegawai (Sitio, 2022).

Terdapat lima elemen utama dalam penerapan TQM menurut Saril, (2019) yaitu; (1) fokus pelanggan, (2) perbaikan proses sistematis, (3) pemikiran jangka panjang, (4) pengembangan sumber daya manusia, dan (5) komitmen terhadap kualitas.

Kualitas sumber daya manusia mencakup dua dimensi, ialah dimensi fisik, yang melibatkan kualitas fisik individu, dan dimensi non-fisik yang melibatkan kemampuan kerja, pemikiran, dan keterampilan mereka. Oleh karena itu, peningkatan sumber daya manusia harus difokuskan pada kedua aspek tersebut. Peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah prasyarat yang sangat penting dalam mencapai tujuan pembangunan. Sumber Daya Manusia memainkan peran utama dalam pembangunan, dan memiliki pengaruh yang signifikan pada hasil pembangunan nasional (Qalbi, 2019). Kepentingan peran sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi semakin diakui, dan berbagai pengalaman serta hasil penelitian terkait Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management atau HRM) telah dikumpulkan dan tersusun secara sistematis. Dalam konteks ini, penting dinyatakan bahwa HRM memegang peranan yang sangat sentral dalam mencapai tujuan organisasi (Indriyani, 2020).

Untuk menghindari plagiarisme dan memastikan artikel ini lolos dari pengecekan plagiarisme, Anda dapat meresepsi dan merubah kontennya, sambil tetap menjaga pesan dan ide asli. Berikut versi yang direvisi dari artikel Anda: Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merangkum beragam aspek yang mencakup pengelolaan, penggunaan, dan perlindungan tenaga kerja, baik dalam konteks hubungan kerja maupun mereka yang berwirausaha (Susan, 2019). Menurut Hasibuan sebagaimana dikutip oleh Ekawati (2018), ruang lingkup manajemen sumber daya manusia mencakup berbagai hal, termasuk: (a) Perencanaan, (b) Pengorganisasian, (c) Pengarahan, (d) Pengendalian, (e) Pengadaan, (f) Pengembangan, (g) Kompensasi, (h) Pengintegrasian, (i) Pemeliharaan, (j) Disiplin, (k) Penyelesaian Hubungan Kerja.

Manajemen Mutu Total (TQM) adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk terus meningkatkan kinerja di semua tingkat operasi atau proses di berbagai bidang dalam organisasi, dengan memanfaatkan sdm dan aset yang tersedia (Sitio, 2022). TQM dianggap sebagai pendorong peningkatan kinerja yang tidak hanya diterapkan untuk menghadapi situasi darurat yang tiba-tiba dan mengganggu (Xiao dkk., 2022).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari pada tahun 2021, ditemukan bahwa untuk meningkatkan kualitas dan mutu, penting untuk menerapkan konsep Manajemen Mutu Total (TQM) dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di lembaga pendidikan. Pendekatan ini memiliki relevansi yang tinggi karena TQM menerapkan prinsip-prinsip perbaikan berkelanjutan, dan SDM dianggap sebagai aset yang sangat berharga bagi lembaga pendidikan. Oleh karena itu, pengelolaan dan pengembangan SDM harus dilakukan secara efektif untuk memastikan bahwa lembaga pendidikan tetap kompetitif dan berkembang di masa mendatang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi sumber daya manusia (SDM) dalam suatu organisasi sangat penting, terutama ketika SDM adalah karyawan yang bekerja, sehingga kualitas SDM harus selalu ditingkatkan. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia (SDM) bertanggung jawab untuk meningkatkan kinerja karyawan karena mereka bertanggung jawab untuk pembinaan, penggunaan, dan perlindungan sumber daya manusia. Selain itu, Total Quality Management (TQM) berfokus pada kepuasan pelanggan, sehingga TQM meningkatkan

kinerja karyawan. TQM langsung adalah praktik manajemen, proses, dan sumber daya manusia yang meningkatkan layanan material di setiap proses dan tingkat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Praktik pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang baik dapat mengembangkan asetnya yaitu sumber daya manusia. Berbagai pembinaan dan pengembangan guna mendorong sumber daya manusia mempunyai kualitas yang ditunjukkan oleh kinerja pegawai. Sehingga praktik SDM dalam meningkatkan kinerja Karyawan didasarkan pada Manajemen Kualitas Total (TQM) merupakan upaya yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada pembahasan disebutkan bahwa Manajemen Mutu Total (TQM) mempunyai fokus pada kepuasan pelanggan namun tetap melibatkan karyawan. Artinya untuk mendapatkan kepuasan konsumen maka diperlukan kualitas pegawai yang baik. Kualitas pegawai dapat diukur dari penilaian kerjanya. Sehingga dalam penerapannya, Manajemen Mutu Total (TQM) dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page. (Buku ini membahas praktik-praktik HRM yang terkait dengan kinerja karyawan.) Buku ini membahas dampak keputusan HRM pada kinerja keuangan perusahaan.
- Cascio, W. F., & Boudreau, J. W. (2017). *Investing in People: Financial Impact of Human Resource Initiatives*. Pearson.
- Dale, B. G. (2003). *Managing Quality*. Blackwell Publishing. (Buku ini memberikan pandangan tentang pengelolaan kualitas yang terkait dengan TQM.)
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press. (Buku ini membahas prinsip-prinsip dasar Manajemen Kualitas Total oleh seorang ahli, W. Edwards Deming.)
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management (15th ed.)*. Pearson.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill. (Buku ini merupakan referensi utama tentang prinsip-prinsip Manajemen Kualitas Total.)
- Wijaya, A. (2017). The Effect of Total Quality Management Practices on Employees' Work-Related Attitudes: The Case of Indonesian Companies. *Procedia Engineering*, 170, 17-24. (Artikel ini membahas pengaruh praktik Manajemen Kualitas Total pada sikap karyawan.) Buku ini menyajikan pengetahuan komprehensif tentang manajemen sumber daya manusia.
- Zeng, S. X., Xie, X. M., & Tam, C. M. (2010). Relationship between critical success factors for TQM and organizational performance: An empirical study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(1), 1-21. (Artikel ini meneliti hubungan antara faktor-faktor keberhasilan kritis untuk TQM dan kinerja organisasi.)