



# MANAJEMEN KUALITAS SDM

DR. A. ROHENDI, M.M., M.H.  
DR. IIS ISKANDAR, M.SI  
DR. RIAN ANDRIANI, M.M

EDITOR:  
DR. YANI RESTIANI WIDJAJA, M.M



# **MANAJEMEN KUALITAS SDM**

**Dr. A. Rohendi, M.M., M.H.**  
**Dr. Iis Iskandar, M.Si.**  
**Dr. Rian Andriani, M.M.**



**Penerbit: Edukasi Riset Digital PT**

---

# MANAJEMEN KUALITAS SDM

ISBN .....

Hak Cipta 2024, Pada Dr. A. Rohendi, M.M., M.H.

---

## Pasal 2

- (1) Hak cipta merupakan hak eksklusif bagi pencipta atau pemegang Hak cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan

## Pasal 72

- (1) Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana di maksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (Lima Milyar Rupiah)
  - (2) Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)
- 

Cetakan Kesatu, Agustus 2024

---

## Penulis:

Dr. A. Rohendi, M.M., M.H.

Dr. Iis Iskandar, M.Si.

Dr. Rizki Adriansyah Rubini., M.M.

---

Editor: Dr. Yani Restiani Widjaja.,M.M

Desain Sampul: Aceng Aliyudin

Setting & Layout isi: Yusi Roslina Suciati

---

## Penerbit:

**EDUKASI RISET DIGITAL, PT**

Jl. Panorama Raya No. 5, Komp. Puri Cipageran Indah 2, Blok E1

Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, Indonesia. Telp. 022-866005

---

## KATA PENGANTAR

Buku Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) akan membawa pembaca memahami peran penting yang dimainkan oleh kualitas SDM dalam kesuksesan organisasi. Di dalamnya terdapat berbagai konsep, strategi, dan teknik yang digunakan dalam mengelola kualitas SDM untuk mencapai kinerja dan keunggulan organisasi. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, organisasi memahami bahwa kualitas SDM bukanlah hanya sekadar aspek tambahan, tetapi merupakan fondasi utama dari keberhasilan mereka. Kualitas SDM yang baik memengaruhi berbagai aspek kinerja organisasi, mulai dari produktivitas dan efisiensi operasional hingga kepuasan pelanggan dan inovasi.

Melalui buku ini, akan diuraikan konsep dasar tentang kualitas SDM, termasuk dimensi-dimensinya yang beragam. Pembaca akan menjelajahi bagaimana kualitas SDM berdampak langsung pada pencapaian tujuan organisasi, serta strategi pengelolaannya yang efektif. Selain itu, akan diperkenalkan juga dengan berbagai alat dan teknik yang digunakan dalam proses manajemen kualitas SDM, termasuk *Total Quality Management (TQM)*, *Six Sigma*, dan *Balanced Scorecard*. Akhir kata, kami atas nama penyusun, mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu dan pikiran sehingga mendorong bahan ajar ini dapat hadir di tengah-tengah mahasiswa. Kami berharap buku ini dapat menjawab tuntutan pembelajaran dan membawa manfaat bagi pembacanya. Namun demikian, kami menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna, maka kami membuka lebar terhadap masukan dan saran perbaikan atas isi buku ini. Demikian, selamat membaca. Semoga bermanfaat.

Salam

**Dr. A. Rohendi, M.M., M.H.**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
<b>BAB I MANAJEMEN KUALITAS SDM .....</b>	<b>1</b>
1.1. Pengantar Manajemen Kualitas SDM .....	1
1.2 Konsep Dasar Manajemen Mutu Total (TQM.....	3
1.3 Prinsip-prinsip TQM dalam Konteks SDM.....	5
Rangkuman.....	6
Ujilah Kemampuan Anda .....	7
<b>BAB II PRINSIP-PRINSIP TQM DALAM MANAJEMEN SDM .....</b>	<b>8</b>
2.1. Penerapan Prinsip -prinsip TQM dalam Manajemen SDM .....	8
2.2 Model-model Implementasi TQM dalam Organisasi.....	9
2.3 Pengukuran Kinerja dan Produktivitas dalam TQM.....	9
Rangkuman.....	10
Ujilah Kemampuan Anda .....	11
<b>BAB III PENGUKURAN KINERJA INDIVIDU DAN TIM .....</b>	<b>12</b>
3.1. Metode Pengukuran Kinerja Individual dan Tim.....	12
3.2 Analisis Kualitatif dan Kuantitatif Kinerja SDM.....	12
3.3 Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi dan Kualitas.....	13
Rangkuman.....	13
Ujilah Kemampuan Anda .....	13
<b>BAB IV KONSEP DAN PROSES AUDIT SDM .....</b>	<b>14</b>

4.1.	Konsep dan Proses Audit SDM .....	14
4.2	Evaluasi Kualitas Kinerja SDM.....	17
4.3	Peran Audit dan Evaluasi dalam Manajemen Kualitas....	17
	Rangkuman .....	18
	Ujilah Kemampuan Anda .....	18
	<b>BAB V EVALUASI KUALITAS SDM .....</b>	<b>19</b>
5.1.	Struktur Dan Isi Laporan Evaluasi Kualitas SDM .....	19
5.2.	Teknik Analisa Data Untuk Rekomendasi Perbaikan .....	19
5.3	Strategi Implementasi Rekomendasi Perbaikan .....	19
	Rangkuman .....	20
	Ujilah Kemampuan Anda .....	20
	<b>BAB VI IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS SDM .....</b>	<b>21</b>
6.1	Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Manajemen Kualitas SDM .....	21
6.2	Strategi Mitigasi Resiko dalam Manajemen Kualitas SDM	21
6.3	Pengembangan Rencana Aksi Untuk Mengatasi Hambatan	22
	Rangkuman .....	22
	Uji Kemampuan Anda .....	23
	<b>BAB VII INTEGRASI MANAJEMEN KUALITAS SDM DENGAN STRATEGI KUALITAS SDM .....</b>	<b>24</b>
7.1	integrasi Manajemen Kualitas SDM dengan Strategi Organisasi .....	24
7.2	Pengukuran Kontribusi Manajemen Kualitas .....	24
7.3	Penerapan Balanced Scorecard Dalam Evaluasi Kinerja SDM.....	25

Rangkuman.....	25
Ujilah Kemampuan Anda.....	26
<b>BAB VIII KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONTEKS MANAJEMEN KUALITAS .....</b>	<b>27</b>
8.1 Komunikasi Efektif dalam Konteks Manajemen Kualitas .....	27
8.2. Strategi Komunikasi dengan Pemangku Kepentingan....	27
8.3 Penyusunan Prestasi dan Laporan Yang Komprehensif .	28
Rangkuman.....	28
Ujilah Kemampuan Anda.....	28
<b>BAB IX TEKNIK PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERBASIS DATA.....</b>	<b>29</b>
9.1. Teknik Pengambilan Keputusan Berbasis Data .....	29
9.2. Analisis Resiko Dalam Pengambilan Keputusan SDM ..	29
9.3 Evaluasi Alternatif dan Pengambilan Keputusan.....	30
Rangkuman.....	30
Uji Kemampuan Anda.....	30
<b>BAB X TEKNIK PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERBASIS DATA.....</b>	<b>31</b>
10.1. Membangun Budaya Organisasi Berorientasi Kualiatas.	31
10.2 Strategi Promosi Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan ..	31
10.3. Pengembangan Sikap Proaktif dan Kreatif Dalam SDM	32
Rangkuman.....	32
Uji Kemampuan Anda.....	32
<b>BAB XI PENDEKATAN BERBASIS KOMPETENSI DALAM PENGEMBANGAN SDM.....</b>	<b>33</b>

11.1. Pendekatan Berbasis Kompetensi dalam Pengembangan SDM.....	33
11.2. Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan SDM.....	33
11.3. Pengelolaan Program Pengembangan SDM.....	34
Rangkuman .....	34
Uji Kemampuan Anda .....	34
<b>BAB XII ETIKA BISNIS DAN TANGGUNG JAWAB</b>	
<b>SOSIAL .....</b>	<b>36</b>
12.1. Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial dalam Manajemen Kualitas .....	36
12.2. Penerapan Prinsip-prinsip Etika dalam Pengambilan Keputusan SDM.....	37
12.3. Tanggung Jawab Sosial Organisasi dalam Konteks Kualitas SDM .....	38
Rangkuman .....	39
Ujilah Kemampuan Anda .....	40
<b>BAB XIII TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM</b>	
<b>PENDUKUNG MANAJEMEN KUALITAS SDM</b>	<b>41</b>
13.1. Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung Manajemen Kualitas SDM .....	41
13.2. Implementasi Teknologi Big Data dan Analisis Predictive dalam SDM.....	42
13.3. Manajemen Sistem Informasi SDM yang terintegrasi.....	43
Rangkuman .....	45
Ujilah Kemampuan Anda .....	45
<b>BAB XIV EVALUASI DIRI TERHADAP PRAKTIK</b>	
<b>MANAJEMEN KUALITAS SDM.....</b>	<b>46</b>

14.1	Evaluasi Diri Terhadap Praktik Manajemen Kualiatas ...	46
14.2.	Analisis Gap dan Identifikasi Peluang Perbaikan .....	47
14.3.	Pengembangan Rencana Tindak Lanjut untuk Peningkatan Kualitas SDM.....	48
	Rangkuman.....	49
	Ujilah Kemampuan Anda .....	49
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>50</b>

# BAB I

## MANAJEMEN KUALITAS SDM

### 1.1. Pengantar Manajemen Kualitas SDM

Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) adalah disiplin yang fokus pada pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di dalam organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja dan hasil akhir secara keseluruhan. Konsep manajemen kualitas SDM memperkenalkan strategi dan praktik untuk memastikan bahwa organisasi memiliki SDM yang berkualitas tinggi, yang mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kualitas SDM tidak hanya mencakup aspek teknis seperti keterampilan dan pengetahuan, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti sikap, motivasi, etika, dan budaya kerja.

Pentingnya manajemen kualitas SDM dalam konteks bisnis modern sangatlah signifikan. Organisasi yang berhasil memiliki SDM yang berkualitas tinggi cenderung mencapai tingkat produktivitas dan kinerja yang lebih tinggi. Kualitas SDM yang baik juga berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, karena karyawan yang kompeten dan berkomitmen lebih mungkin memberikan layanan atau produk yang unggul. Oleh karena itu, manajemen kualitas SDM menjadi kunci strategis dalam mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin global dan dinamis.

Dalam konteks manajemen kualitas SDM, penting untuk memahami dimensi-dimensi kualitas SDM yang beragam. Dimensi-dimensi ini mencakup berbagai aspek seperti kompetensi teknis, kepemimpinan, kemampuan komunikasi, kejujuran, keterlibatan, dan lain-lain. Memahami dimensi-dimensi ini membantu organisasi dalam merancang program pengembangan SDM yang holistik dan terarah sesuai dengan kebutuhan organisasi serta tujuan jangka panjangnya.

Selain itu, manajemen kualitas SDM melibatkan proses pengelolaan SDM dari awal hingga akhir siklus kerja. Ini termasuk proses perekrutan dan seleksi karyawan, pengembangan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan, evaluasi kinerja, serta manajemen kompensasi dan

insentif. Proses ini memerlukan pendekatan yang terstruktur dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa organisasi memiliki SDM yang optimal dan terus berkembang.

Dalam upaya meningkatkan kualitas SDM, organisasi sering mengadopsi pendekatan manajemen kualitas yang terbukti efektif, seperti Total Quality Management (TQM) atau Six Sigma. Pendekatan-pendekatan ini menekankan pada pengendalian kualitas, perbaikan terus-menerus, dan keterlibatan semua pihak dalam proses manajemen kualitas SDM. Dengan menerapkan alat dan teknik yang sesuai, organisasi dapat mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan dalam mencapai kualitas SDM yang diinginkan.

Akhirnya, manajemen kualitas SDM juga mempertimbangkan aspek-aspek hukum dan etika yang relevan dalam pengelolaan SDM. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta memastikan bahwa keputusan dan praktik manajemen SDM dilakukan dengan penuh integritas dan keadilan. Penegakan standar etika yang tinggi merupakan aspek penting dari manajemen kualitas SDM yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Pengantar ini memberikan gambaran tentang kompleksitas dan signifikansi manajemen kualitas SDM dalam konteks organisasi modern. Melalui pemahaman yang mendalam tentang konsep, strategi, dan praktik yang terlibat dalam manajemen kualitas SDM, organisasi dapat memperkuat fondasi mereka untuk mencapai kinerja yang unggul dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

## **1) Pengertian Manajemen Kualitas SDM**

Manajemen kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) adalah suatu pendekatan yang berfokus pada pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuan utama manajemen kualitas SDM adalah meningkatkan kegunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Manajemen kualitas SDM meliputi fungsi-fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mengoptimalkan kegunaan sumber daya manusia.

## **2) Tujuan Manajemen Kualitas SDM**

Tujuan manajemen kualitas SDM adalah mengoptimalkan kegunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuan ini meliputi meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas pekerjaan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.2 Konsep Dasar Manajemen Mutu Total (TQM)**

Manajemen Mutu Total (Total Quality Management/TQM) adalah sebuah pendekatan terstruktur dan holistik untuk meningkatkan kualitas dalam semua aspek operasional suatu organisasi. Pada intinya, TQM mengarah pada sebuah budaya organisasi yang berfokus pada pencapaian kualitas yang tinggi melalui keterlibatan semua anggota organisasi dan penggunaan pendekatan berbasis fakta dan data. Konsep dasar TQM meliputi pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggan, pendekatan sistematis untuk perbaikan terus-menerus, dan pemberdayaan karyawan untuk berpartisipasi aktif dalam proses meningkatkan kualitas.

Orientasi terhadap pelanggan merupakan pilar utama dalam TQM. Organisasi yang menerapkan TQM harus memahami sepenuhnya kebutuhan, harapan, dan preferensi pelanggan mereka. Dengan memprioritaskan kepuasan pelanggan, organisasi dapat merancang produk dan layanan yang lebih sesuai dengan permintaan pasar, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan memperluas pangsa pasarmereka.

Penerapan TQM juga melibatkan semua anggota organisasi, dari manajemen puncak hingga karyawan di lini depan. Prinsip ini menekankan bahwa kualitas adalah tanggung jawab bersama, bukan hanya tanggung jawab departemen atau individu tertentu. Dalam budaya TQM, setiap individu dianggap sebagai agen perubahan yang memiliki peran dalam menciptakan dan memelihara kualitas.

Selain itu, TQM menekankan pentingnya penggunaan data dan fakta dalam pengambilan keputusan. Pendekatan berbasis bukti memungkinkan organisasi untuk membuat keputusan yang lebih akurat dan terinformasi, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan efektivitas dalam perbaikan proses.

Penerapan TQM juga melibatkan pendekatan berbasis tim untuk perbaikan proses. Tim lintas-fungsional dibentuk untuk mengidentifikasi

masalah, menemukan solusi, dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan. Kolaborasi antara berbagai departemen dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan perbaikan yang lebih holistik dan terpadu.

Selain itu, TQM bukanlah sekadar satu-satunya inisiatif, tetapi sebuah filosofi yang meresap ke dalam seluruh struktur dan budaya organisasi. Ini memerlukan komitmen jangka panjang dari seluruh anggota organisasi dan transformasi budaya yang menciptakan lingkungan yang mendukung perbaikanterus-menerus.

Dengan menerapkan konsep dasar TQM secara konsisten dan berkelanjutan, organisasi dapat mencapai kualitas yang lebih tinggi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mencapai keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang konsep dasar TQM sangat penting bagi manajer dan praktisi SDM untuk pengelolaan, pengendalian, pencarian dan penyimpanan dana yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. membentuk organisasi yang berkinerja tinggi dan berorientasi pada kualitas

### **Pengertian TQM**

Total Quality Management (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus pada semua aspek organisasi, termasuk sumber daya manusia, untuk meningkatkan kualitas pekerjaan dan kepuasanpelanggan. TQM berbasis pada filosofi bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya.

### **Unsur-unsur TQM**

TQM memiliki lima unsur utama, yaitu:

- a) Berfokus pada pelanggan
- b) Perbaikan pada proses secara sistematis
- c) Pemikiran jangka panjang
- d) Pengembangan sumber daya manusia
- e) Komitmen pada mutu

### 1.3 Prinsip-prinsip TQM dalam Konteks SDM

Manajemen Mutu Total (Total Quality Management/TQM) membawa sejumlah prinsip yang sangat relevan dalam konteks pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di sebuah organisasi. Prinsip-prinsip ini memainkan peran kunci dalam membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas dan kinerja tinggi dari segi SDM. Pertama, prinsip berfokus pada pelanggan tetap menjadi landasan utama dalam konteks SDM. Dalam hal ini, "pelanggan" bisa diartikan sebagai karyawan itu sendiri, tim manajemen, atau bahkan departemen lain dalam organisasi. Mengenal kebutuhan dan harapan karyawan, serta memberikan layanan yang memadai kepada mereka, adalah esensi dari prinsip ini.

Keterlibatan dan partisipasi aktif karyawan adalah prinsip lain yang sangat penting dalam konteks TQM dan SDM. Ini mencakup memberdayakan karyawan untuk berkontribusi pada perbaikan proses, pengambilan keputusan yang partisipatif, dan merangsang inisiatif kreatif. Dengan memberikannya rasa memiliki terhadap proses perubahan dan pengambilan keputusan, organisasi dapat meningkatkan kualitas kerja dan kepuasan karyawan.

Pendekatan berbasis fakta dan data juga relevan dalam pengelolaan SDM. Dalam konteks ini, penggunaan data tentang kinerja karyawan, umpan balik pelanggan internal, dan hasil survei kepuasan karyawan dapat membantu organisasi membuat keputusan yang lebih tepat dan berbasis bukti. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi area perbaikan, mengevaluasi keberhasilan program SDM, dan membuat keputusan strategis yang lebih baik.

Prinsip kontinu terus-menerus untuk perbaikan juga diterapkan dalam manajemen SDM. Ini mencakup pendekatan sistematis untuk mengevaluasi dan meningkatkan proses SDM, identifikasi dan perbaikan masalah, serta pengembangan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Dengan menerapkan siklus perbaikan berkelanjutan, organisasi dapat terus meningkatkan kualitas SDM dan mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi.

Komitmen manajemen terhadap TQM juga merupakan prinsip kunci dalam pengelolaan SDM. Ini melibatkan dukungan aktif dari manajemen puncak untuk prinsip-prinsip TQM, alokasi sumber daya yang cukup untuk

implementasi, dan penciptaan budaya organisasi yang mendukung inisiatif kualitas. Tanpa dukungan manajemen yang kuat, implementasi TQM dalam konteks SDM mungkin akan gagal.

Komitmen terhadap keadilan dan keadilan juga diperlukan dalam pengelolaan SDM dengan pendekatan TQM. Ini mencakup memastikan bahwa kebijakan SDM, proses evaluasi kinerja, dan keputusan tentang pengembangan karir didasarkan pada kriteria yang objektif dan adil. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung pertumbuhan dan perkembangan semua karyawan.

Terakhir, pendekatan sistemik dalam pengelolaan SDM adalah prinsip fundamental dalam TQM. Ini mencakup memperlakukan SDM sebagai bagian integral dari sistem organisasi yang lebih besar, dengan saling ketergantungan antara berbagai fungsi dan departemen. Dengan melihat SDM dalam konteks sistemik, organisasi dapat mengoptimalkan interaksi antara bagian-bagian yang berbeda dan mencapai sinergi yang lebih besar.

### **Strategi Nilai Pelanggan**

Strategi nilai pelanggan adalah perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan. TQM berfokus pada memberikan nilai yang lebih baik daripada kompetitor dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Perbaikan pada Proses**

Perbaikan pada proses adalah suatu prinsip TQM yang berfokus pada meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses. Perbaikan pada proses meliputi identifikasi masalah, analisis, dan implementasi perbaikan.

## **Rangkuman**

Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) adalah disiplin yang fokus pada pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di dalam organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja dan hasil akhir secara keseluruhan. Konsep manajemen kualitas SDM memperkenalkan strategi dan praktik untuk memastikan bahwa organisasi memiliki SDM yang berkualitas tinggi, yang mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap

pencapaian tujuan organisasi. Kualitas SDM tidak hanya mencakup aspek teknis seperti keterampilan dan pengetahuan, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti sikap, motivasi, etika, dan budaya kerja

Manajemen Mutu Total (Total Quality Management/TQM) adalah sebuah pendekatan terstruktur dan holistik untuk meningkatkan kualitas dalam semua aspek operasional suatu organisasi. Pada intinya, TQM mengarah pada sebuah budaya organisasi yang berfokus pada pencapaian kualitas yang tinggi melalui keterlibatan semua anggota organisasi dan penggunaan pendekatan berbasis fakta dan data. Konsep dasar TQM meliputi pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggan, pendekatan sistematis untuk perbaikan terus-menerus, dan pemberdayaan karyawan untuk berpartisipasi aktif dalam proses meningkatkan kualitas.

### **Ujilah Kemampuan Anda**

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan manajemen kualitas SDM?
2. Apa tujuan dari manajemen kualitas SDM?
3. Apa yang saudara pahami tentang total quality manajemen (TQM)?
4. Coba uraikan tentang prinsip-prinsip TQM ?

## BAB II PRINSIP-PRINSIP TQM DALAM MANAJEMEN SDM

### **2.1. Penerapan Prinsip -prinsip TQM dalam Manajemen SDM**

#### **1. Strategi Nilai Pelanggan**

Strategi nilai pelanggan adalah perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan. TQMberfokus pada memberikan nilai yang lebih baik daripada kompetitor dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks SDM, strategi nilai pelanggan meliputi:

- Identifikasi kebutuhan pelanggan
- Pengembangan kemampuan sumber daya manusia
- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada pelanggan

#### **2. Perbaikan pada Proses**

Perbaikan pada proses adalah suatu prinsip TQM yang berfokus pada meningkatkan efisiensi danefektivitas proses. Perbaikan pada proses meliputi identifikasi masalah, analisis, dan implementasi perbaikan. Dalam konteks SDM, perbaikan pada proses meliputi:

- Analisis proses SDM
- Identifikasi masalah dan perbaikan
- Implementasi perbaikan dan pengawasan

#### **3. Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu prinsip TQM yang berfokus pada meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia meliputi pelatihan, pengembangan karier, dan pengembangan kompetensi. Dalam konteks SDM, pengembangansumber daya manusia meliputi:

- Pelatihan dan pengembangan kemampuan
- Pengembangan karier dan pengembangan kompetensi

- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia

## **2.2 Model-model Implementasi TQM dalam Organisasi**

### 1) Model Deming

Model Deming adalah suatu model implementasi TQM yang berfokus pada perbaikan proses secara sistematis. Model Deming meliputi:

- Identifikasi masalah dan perbaikan
- Implementasi perbaikan dan pengawasan
- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada perbaikan proses

### 2. Model Juran

Model Juran adalah suatu model implementasi TQM yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia. Model Juran meliputi:

- Pengembangan kemampuan sumber daya manusia
- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia
- Pengembangan sistem pengawasan yang efektif

### 3. Model Crosby

Model Crosby adalah suatu model implementasi TQM yang berfokus pada pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas. Model Crosby meliputi:

- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas
- Pengembangan sistem pengawasan yang efektif
- Pengembangan sumber daya manusia yang berfokus pada kualitas

## **2.3 Pengukuran Kinerja dan Produktivitas dalam TQM**

### 1. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah suatu metode untuk mengukur kinerja organisasi. Dalam konteks TQM, indikator kinerja meliputi:

- 1) Kinerja sumber daya manusia
- 2) Kinerja proses
- 3) Kinerja pelanggan

## 2. Pengukuran Produktivitas

Pengukuran produktivitas adalah suatu metode untuk mengukur produktivitas organisasi. Dalam konteks TQM, pengukuran produktivitas meliputi:

- 1) Pengukuran produktivitas sumber daya manusia
- 2) Pengukuran produktivitas proses
- 3) Pengukuran produktivitas pelanggan

## 3. Analisis Data

Analisis data adalah suatu metode untuk menganalisis data yang terkumpul. Dalam konteks TQM, analisis data meliputi:

- 1) Analisis data kinerja
- 2) Analisis data produktivitas
- 3) Analisis data pelanggan

## **Rangkuman**

Total Quality Management (TQM) menggambarkan pendekatan manajemen untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Dalam upaya TQM, semua anggota organisasi berpartisipasi dalam meningkatkan proses, produk, layanan, dan budaya tempat mereka bekerja.

Manajemen kualitas total dapat diringkas sebagai sistem manajemen untuk organisasi yang berfokus pada pelanggan yang melibatkan semua karyawan dalam peningkatan berkelanjutan. Dengan menggunakan strategi, data, dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kualitas ke dalam budaya dan kegiatan organisasi.

TQM menjadi strategi yang efektif bagi perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya. Hal ini banyak dibuktikan oleh peningkatan laba, produktivitas, motivasi kerja, kepuasan pelanggan, dan dan efektivitas komunikasi.

Kendati demikian, pada prinsipnya, manfaat tersebut hanya bisa dicapai apabila perusahaan memberikan fasilitas yang memadai bagi pengembangan diri karyawannya. Salah satunya adalah dengan mengadakan pelatihan keterampilan.

### **Ujilah Kemampuan Anda**

1. Apa prinsip dasar dari total quality manajemen (TQM)
2. Bagaimana model-model TQM di implementasikan dalam organisasi ?
3. Bagaimana pengukuran kinerja dilakukan dalam konteks TQM

## BAB III

# PENGUKURAN KINERJA INDIVIDU DAN TIM

### **3.1. Metode Pengukuran Kinerja Individual dan Tim**

#### a. Metode Pengukuran Kinerja Individual

Metode pengukuran kinerja individual adalah suatu cara untuk mengukur kinerja individu dalam organisasi. Metode ini meliputi:

- Pengukuran kinerja berdasarkan tujuan dan sasaran
- Pengukuran kinerja berdasarkan indikator kinerja
- Pengukuran kinerja berdasarkan feedback dari tim dan pelanggan

#### b. Metode Pengukuran Kinerja Tim

Metode pengukuran kinerja tim adalah suatu cara untuk mengukur kinerja tim dalam organisasi. Metode ini meliputi:

- Pengukuran kinerja tim berdasarkan tujuan dan sasaran
- Pengukuran kinerja tim berdasarkan indikator kinerja
- Pengukuran kinerja tim berdasarkan feedback dari tim dan pelanggan

### **3.2 Analisis Kualitatif dan Kuantitatif Kinerja SDM**

#### 1. Analisis Kualitatif Kinerja SDM

Analisis kualitatif kinerja SDM adalah suatu cara untuk menganalisis kinerja SDM secara subjektif. Analisis ini meliputi:

- Analisis feedback dari tim dan pelanggan
  - Analisis perubahan budaya organisasi
  - Analisis perubahan struktur organisasi
- #### 2. Analisis Kuantitatif Kinerja SDM

Analisis kuantitatif kinerja SDM adalah suatu cara untuk menganalisis kinerja SDM secara objektif. Analisis ini meliputi:

1. Analisis data kinerja individu dan tim
2. Analisis data kinerja proses dan pelanggan

### 3. Analisis data kinerja organisasi secara keseluruhan

#### **3.3 Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi dan Kualitas**

##### a. Pengembangan Kompetensi SDM

Pengembangan kompetensi SDM adalah suatu cara untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas SDM. Pengembangan ini meliputi:

- Pengembangan kemampuan teknis
- Pengembangan kemampuan soft skill
- Pengembangan kemampuan leadership

##### b. Pengembangan Kualitas SDM

Pengembangan kualitas SDM adalah suatu cara untuk meningkatkan kualitas pekerjaan SDM. Pengembangan ini meliputi:

- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas
- Pengembangan sistem pengawasan yang efektif
- Pengembangan sumber daya manusia yang berfokus pada kualitas

#### **Rangkuman**

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor terpenting yang menentukan kesuksesan setiap perusahaan, instansi atau organisasi dan pada akhirnya menjadi satu kesatuan yang utuh. Untuk membantu meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki spesialisasi tinggi

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik.

#### **Ujilah Kemampuan Anda**

- 1) Mengapa kinerja SDM perlu di evaluasi ?
- 2) Bagaimana cara mengukur kinerja SDM ?
- 3) Kriteria apa saja yang menjadi tolak ukur kinerja SDM?

## BAB IV

# KONSEP DAN PROSES AUDIT SDM

### 4.1. Konsep dan Proses Audit SDM

#### 1. Pengertian Audit SDM

Audit SDM adalah suatu proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data tentang kinerja SDM. Tujuan audit SDM adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Audit sumber daya manusia atau audit SDM merupakan suatu Pemeriksaan dan penilaian secara sistematis, objektif dan terdokumentasi terhadap fungsi-fungsi organisasi yang terpengaruh oleh manajemen SDM untuk pemenuhan tujuan organisasi. Audit SDM/ Personalia mengevaluasi kegiatankegiatan personalia yang dilakukan dalam suatu organisasi. Audit tersebut mungkin mencakup satu departemen atau perusahaan keseluruhan.

#### 2. Proses Audit SDM Proses audit SDM meliputi:

- Identifikasi tujuan dan sasaran
- Pengumpulan data
- Analisis data
- Laporan hasil audit
- Implementasi perbaikan
- Analisis data kinerja

Audit SDM pada dasarnya adalah untuk memastikan bahwa pengelolaan SDM yang dilakukan telah sesuai dengan strategi perusahaan. Jadi terdapat *inline* antara aktivitas sumber daya manusia untuk mendukung strategi perusahaan.

#### 3. Tujuan Audit SDM

Mengendalikan kegiatan organisasi melalui fungsi pemeriksaan dan penilaian terhadap permasalahan organisasi, agar sasaran fungsional dan tujuan organisasi tercapai.. Audit SDM yang dimaksud sebagai “*quality control check*” secara menyeluruh atas aktifitas-aktifitas pengelolaan SDM di suatu perusahaan atau salah satu unit kerjanya untuk mendapatkan gambaran sejauh mana dukungan aktifitas-aktifitas.

#### 4. **Lingkup Audit SDM**

Lingkup audit SDM terdapat 3 aspek utama yaitu *Human Resources Development (HRD)*, *Human Resources Management (HRM)*, *Human Resources Information System (HRIS)*.

##### 1) **Lingkup Audit HRM**

Untuk meyakini bahwa sistem dan prosedur pengembangan sumber daya manusia(HRD) telah selaras (diselaraskan) dengan sistem dan prosedur Manajemen sumber daya manusia (HRM) dalam upaya untuk meningkatkan kompetensi, kepercayaan diri dan standar kinerja pegawai. Dalam lingkup ini terdapat beberapa tujuan audit antara lain:

1. Organization /Job Design: Perhatikan bagaimana pekerjaan, kewenangan dan sistem-sistem pelaksanaannya diorganisir dan diintegrasikan diantara unit-unit kerja dan tugas-tugas individual
2. HR Planning: Penjabaran kebutuhan pokok SDM, Strategi dan filosofi perusahaan.
3. Sistem pengelolaan kinerja: Yakini bahwa tujuan (individual) pegawai dan tujuan organisasi saling menunjang
4. Seleksi dan penempatan pegawai: Sesuaikan antara kebutuhan karir dan kapabilitas pegawai dengan tugas dan jenjang karir yang ada.

##### 2) **Lingkup Audit HRD**

Untuk meyakini bahwa program training dan development, pengembangan organisasi serta pengembangan karir telah terintegrasi untuk meningkatkan efektifitas kerja individual, kelompok dan organisasi. Dalam lingkup ini terdapat beberapa tujuan audit antara lain:

1. Training & development: identifikasikan dan yakini bahwa perencanaan Training & Development bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pokok, yang memungkinkan para pegawai dapat melaksanakan tugas-tugasnya saat ini maupun yang akan datang
2. Pengembangan organisasi: Yakini bahwa hubungan antar unit kerja dan antar anggota satu unit kerja adapada kondisi yang kondusif/ sehat, serta salingmembantu memulai dan mengendalikan perubahan.
3. Pengembangan karir: Pastikan terkeselarasan antara individual career planning dan organization career management processes dapat untuk mendapatkan manfaat yang optimal baik bagi pegawai maupun perusahaan.

### 3) **Lingkup Audit HRIS**

Untuk meyakini bahwa fungsi-fungsi pokok HRIS telah menjadi faktor yang dapat menunjang langkah-langkah pencapaian fungsi HRD dan HRM, dan indikator-indikator performansinya tetap terjaga sehingga dapat bermanfaat dalam pelaksanaan analisis cost and benefit dalam pengelolaan HR.

1. Compensation And Benefits: Yakini bahwa pola kompensasi dan benefit telah adil dan konsisten  
Employee Assistance: Dapatkan data tentang personal problem solving dan konseling masalah seorang pegawai
2. Union/Labor Relations: Yakini bahwa hubungnan antara serikat buruh dan manajemen perusahaan adalah hubungan yang sehat
3. HR Research And information Systems: Yakini bahwaHRIS yang ada dapat menyajikan informasi manajerial dengan tepat waktu, dan indikator-indikator performansi fungsi HR-nya juga akurat

### **Pentingnya audit SDM**

1. Kepentingan pemenuhan berbagai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Komponen biaya yg harus dipikul setiap organisasi adalah sesuai dengan imbalan yg diberikan kepada pekerja.

3. Karena kegiatan kepegawaian berpengaruh terhadap seluruh aspek kekaryaannya para pegawai.

## **4.2 Evaluasi Kualitas Kinerja SDM**

### **1. Pengertian Evaluasi Kualitas Kinerja SDM**

Evaluasi kualitas kinerja SDM adalah suatu proses sistematis untuk mengukur kinerja SDM dan meningkatkan kualitas pekerjaan. Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan untuk mengetahui hasil kerja dari karyawan dan juga organisasi.

Tujuan evaluasi kualitas kinerja SDM adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas pekerjaan.

### **2. Metode Evaluasi Kualitas Kinerja SDM**

Metode evaluasi kualitas kinerja SDM meliputi:

- a) Pengukuran kinerja individu dan tim
- b) Pengukuran kinerja proses dan pelanggan
- c) Pengukuran kinerja organisasi secara keseluruhan
- d) Analisis data kinerja

## **4.3 Peran Audit dan Evaluasi dalam Manajemen Kualitas**

### **1. Peran Audit dalam Manajemen Kualitas**

Audit memiliki peran penting dalam manajemen kualitas karena membantu meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **2. Peran Evaluasi dalam Manajemen Kualitas**

Evaluasi memiliki peran penting dalam manajemen kualitas karena membantu meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **Rangkuman**

Audit sumber daya manusia atau audit SDM merupakan suatu Pemeriksaan dan penilaian secara sistematis, objektif dan terdokumentasi terhadap fungsi-fungsi organisasi yang terpengaruh oleh manajemen SDM untuk pemenuhan tujuan organisasi. Audit SDM/ Personalia mengevaluasi kegiatankegiatan personalia yang dilakukan dalam suatu organisasi. Audit tersebut mungkin mencakup satu departemen atau perusahaan keseluruhan.

Peran audit sdm memiliki Kepentingan pemenuhan berbagai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Komponen biaya yg harus dipikul setiap organisasi adalah sesuai dengan imbalan yg diberikan kepada pekerja. Karena kegiatan kepegawaian berpengaruh terhadap seluruh aspek kekayaan para pegawai.

## **Ujilah Kemampuan Anda**

1. Coba jelaskan apa yang anda pahami tentang audit sdm ?
2. Bagaimana proses audit sdm dilakukan ?
3. Sejauhmana peran audit sdm bagi kemajuan sdm?

## BAB V

# EVALUASI KUALITAS SDM

### 5.1. Struktur Dan Isi Laporan Evaluasi Kualitas SDM

#### a) **Struktur Laporan Evaluasi Kualitas SDM**

**Struktur laporan evaluasi** kualitas SDM meliputi:

- Judul dan sumber
- Ringkasan singkat
- Hasil evaluasi
- Rekomendasi perbaikan
- Implementasi perbaikan

#### b) **Isi Laporan Evaluasi Kualitas SDM**

Isi laporan evaluasi kualitas SDM meliputi:

- Pengukuran kinerja individu dan tim
- Pengukuran kinerja proses dan pelanggan
- Pengukuran kinerja organisasi secara keseluruhan
- Analisis data kinerja

### 5.2. Teknik Analisa Data Untuk Rekomendasi Perbaikan

#### a) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data meliputi:

- Analisis deskriptif
- Analisis inferensial
- Analisis regresi
- Analisis korelasi

#### b) Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan meliputi:

- Perbaikan proses
- Perbaikan sistem
- Perbaikan budaya organisasi
- Perbaikan sumber daya manusia

### **5.3 Strategi Implementasi Rekomendasi Perbaikan**

#### a) Strategi Implementasi Strategi implementasi meliputi:

- Identifikasi tujuan dan sasaran
  - Pengembangan rencana aksi
  - Pengembangan sistem pengawasan
  - Pengembangan sumber daya manusia
- b) Implementasi Rekomendasi Perbaikan Implementasi rekomendasi perbaikan meliputi:
- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas
  - Pengembangan sistem pengawasan yang efektif
  - Pengembangan sumber daya manusia yang berfokus pada kualitas

## **Rangkuman**

Dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM), evaluasi kualitas kinerja menjadi salah satu alat penting untuk mengukur produktivitas dan performa karyawan. Melalui proses evaluasi kinerja SDM yang efektif, perusahaan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kontribusi dan pencapaian setiap karyawan.

secara keseluruhan, proses evaluasi kinerja SDM memiliki banyak fungsi dan manfaat yang penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dengan memanfaatkan metode evaluasi yang tepat, perusahaan dapat mengukur kinerja, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan, memfasilitasi pengembangan karyawan, mengambil keputusan yang lebih baik, dan meningkatkan kinerja dan produktivitas secara keseluruhan.

## **Ujilah Kemampuan Anda**

1. Apa yang anda ketahui tentang evaluasi kualitas SDM?
2. Bagaimana proses evaluasi terhadap kualitas sdm dilakukan ?
3. Strategi apa yang digunakan dalam membuat rekomendasi perbaikan pada kualitas SDM

## BAB VI

# IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS SDM

### **6.1 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Manajemen Kualitas SDM**

#### **Faktor-faktor Penghambat**

Faktor-faktor penghambat implementasi manajemen kualitas SDM meliputi:

- Kurangnya komitmen senior management
- Kurangnya sumber daya manusia yang kompeten
- Kurangnya budaya organisasi yang berfokus pada kualitas
- Kurangnya sistem pengawasan yang efektif
- Kurangnya sumber daya yang cukup

### **6.2 Strategi Mitigasi Resiko dalam Manajemen Kualitas SDM**

#### **1. Strategi mitigasi risiko dalam manajemen kualitas meliputi:**

- Identifikasi risiko
- Analisis risiko
- Pengembangan rencana mitigasi
- Implementasi rencana mitigasi
- Pengawasan dan evaluasi rencana mitigasi

#### **2. Contoh Strategi Mitigasi Risiko**

Contoh strategi mitigasi risiko dalam manajemen kualitas meliputi:

- Penggunaan sistem pengawasan yang efektif
- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas
- Pengembangan sumber daya manusia yang kompeten
- Pengembangan sistem pengawasan yang efektif

- Pengembangan rencana aksi untuk mengatasi hambatan

## **6.3 Pengembangan Rencana Aksi Untuk Mengatasi Hambatan**

### **1. Pengembangan Rencana Aksi**

Pengembangan rencana aksi untuk mengatasi hambatan meliputi:

- Identifikasi hambatan
- Analisis hambatan
- Pengembangan rencana aksi
- Implementasi rencana aksi
- Pengawasan dan evaluasi rencana aksi

### **2. Contoh Rencana Aksi**

Contoh rencana aksi untuk mengatasi hambatan meliputi:

- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas
- Pengembangan sumber daya manusia yang kompeten
- Pengembangan sistem pengawasan yang efektif
- Pengembangan rencana aksi untuk mengatasi hambatan
- Pengembangan sistem pengawasan yang efektif

## **Rangkuman**

Manajemen kualitas SDM adalah bagaimana manajemen diterapkan dalam mengelola berbagai hal yang terkait dengan kemampuan atau potensi yang dimiliki oleh setiap SDM .

Meningkatkan kualitas SDM untuk memiliki kompetensi dan keahlian dalam melakukan pekerjaan dalam suatu perusahaan menjadi tanggung bukan hanya dari individunya saja tapi perusahaan ikut berperan peran bagaimana agar bisa terimplementasi dengan baik .

Untuk mengantisipasi kegagalan dari suatu implementasi sebagai upaya

pengembangan kualitas SDM maka perlu diketahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam melakukan proses pengembangan SDM

### **Uji Kemampuan Anda**

- 1) Apa yang saudara pahami tentang kualitas SDM ?
- 2) Bagaimana peran Manajemen dalam mengembangkan Kualitas SDM ?
- 3) Faktor-faktor apa yang menghambat implementasi pengembangan kualitas SDM

# BAB VII

## INTEGRASI MANAJEMEN KUALITAS SDM DENGAN STRATEGI KUALITAS SDM

### 7.1 integrasi Manajemen Kualitas SDM dengan Strategi Organisasi

#### 1. Pengertian Integrasi

Integrasi manajemen kualitas SDM dengan strategi organisasi adalah suatu proses untuk mengintegrasikan manajemen kualitas SDM dengan strategi organisasi. Tujuan integrasi adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 2. Contoh Integrasi

Contoh integrasi manajemen kualitas SDM dengan strategi organisasi meliputi:

- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas
- Pengembangan sistem pengawasan yang efektif
- Pengembangan sumber daya manusia yang kompeten
- Pengembangan rencana aksi untuk mengatasi hambatan

### 7.2 Pengukuran Kontribusi Manajemen Kualitas

#### 1. Pengertian Pengukuran

Pengukuran kontribusi manajemen kualitas terhadap tujuan strategis adalah suatu proses untuk mengukur kontribusi manajemen kualitas terhadap tujuan strategis organisasi. Tujuan pengukuran adalah untuk

meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. Contoh Pengukuran

Contoh pengukuran kontribusi manajemen kualitas terhadap tujuan strategis meliputi:

- Pengukuran kinerja individu dan tim
- Pengukuran kinerja proses dan pelanggan
- Pengukuran kinerja organisasi secara keseluruhan
- Analisis data kinerja

## 7.3 Penerapan Balanced Scorecard Dalam Evaluasi Kinerja SDM

### 1. Pengertian Balanced Scorecard

Balanced Scorecard adalah suatu sistem pengukuran yang berbasis pada empat perspektif: financial, customer, internal processes, and learning and growth. Tujuan Balanced Scorecard adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 2. Contoh Penerapan

Contoh penerapan Balanced Scorecard dalam evaluasi kinerja SDM meliputi:

- Pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada kualitas
- Pengembangan sistem pengawasan yang efektif
- Pengembangan sumber daya manusia yang kompeten
- Pengembangan rencana aksi untuk mengatasi hambatan

## Rangkuman

Integrasi manajemen kualitas SDM dengan strategi organisasi adalah suatu proses untuk mengintegrasikan manajemen kualitas SDM dengan strategi organisasi. Tujuan integrasi adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan

meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengukuran kontribusi manajemen kualitas terhadap tujuan strategis adalah suatu proses untuk mengukur kontribusi manajemen kualitas terhadap tujuan strategis organisasi.

Balanced Scorecard adalah suatu sistem pengukuran yang berbasis pada empat perspektif: financial, customer, internal processes, and learning and growth.

### **Ujilah Kemampuan Anda**

- 1) Apa yang anda pahami tentang integrasi manajemen Kualitas SDM?
- 2) Bagaimana mengukur kualitas SDM ?
- 3) Coba jelaskan model pengukuran Kualitas SDM dengan menggunakan Balanced Scorecard?

# BAB VIII

## KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KONTEKS MANAJEMEN KUALITAS

### 8.1 Komunikasi Efektif dalam Konteks Manajemen Kualitas

#### 1. Pengertian Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah suatu proses untuk menyampaikan informasi yang jelas, efektif, dan tepat waktu kepada pemangku kepentingan. Tujuan komunikasi efektif adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 2. Contoh Komunikasi Efektif

Contoh komunikasi efektif dalam konteks manajemen kualitas meliputi:

- Komunikasi yang jelas dan efektif
- Komunikasi yang tepat waktu
- Komunikasi yang berfokus pada tujuan
- Komunikasi yang berbasis pada data

### 8.2. Strategi Komunikasi dengan Pemangku Kepentingan

Strategi komunikasi adalah suatu proses untuk mengidentifikasi pemangku kepentingan dan mengembangkan strategi komunikasi yang tepat untuk mereka. Tujuan strategi komunikasi adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 1. Contoh Strategi Komunikasi

Contoh strategi komunikasi dengan pemangku kepentingan meliputi:

- Komunikasi dengan pelanggan
- Komunikasi dengan tim
- Komunikasi dengan senior management
- Komunikasi dengan stakeholder

### **8.3 Penyusunan Prestasi dan Laporan Yang Komprehensif**

#### **1. Pengertian Penyusunan Presentasi dan Laporan**

Penyusunan presentasi dan laporan adalah suatu proses untuk mengembangkan presentasi dan laporan yang komprehensif dan efektif. Tujuan penyusunan presentasi dan laporan adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **2. Contoh Penyusunan Presentasi dan Laporan**

Contoh penyusunan presentasi dan laporan yang komprehensif meliputi:

- Presentasi yang jelas dan efektif
- Laporan yang komprehensif dan tepat waktu
- Presentasi yang berfokus pada tujuan
- Laporan yang berbasis pada data

### **Rangkuman**

Komunikasi efektif adalah suatu proses untuk menyampaikan informasi yang jelas, efektif, dan tepat waktu kepada pemangku kepentingan.

Strategi komunikasi adalah suatu proses untuk mengidentifikasi pemangku kepentingan dan mengembangkan strategi komunikasi yang tepat untuk mereka.

Penyusunan presentasi dan laporan adalah suatu proses untuk mengembangkan presentasi dan laporan yang komprehensif dan efektif.

### **Ujilah Kemampuan Anda**

1. Apa yang anda ketahui tentang komunikasi yang efektif?
2. Bagaimana komunikasi dapat meningkatkan kualitas SDM?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi komunikasi?

# BAB IX

## TEKNIK PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERBASIS DATA

### 9.1. Teknik Pengambilan Keputusan Berbasis Data

#### 1. Pengertian Teknik Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Teknik pengambilan keputusan berbasis data adalah suatu proses untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan data untuk membuat keputusan. Tujuan teknik pengambilan keputusan berbasis data adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 2. Contoh Teknik Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Contoh teknik pengambilan keputusan berbasis data meliputi:

- Analisis statistik
- Analisis regresi
- Analisis korelasi
- Analisis cluster

### 9.2. Analisis Resiko Dalam Pengambilan Keputusan SDM

#### 1) Pengertian Analisis Risiko

Analisis risiko adalah suatu proses untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengurangi risiko dalam pengambilan keputusan. Tujuan analisis risiko adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2) Contoh Analisis Risiko

Contoh analisis risiko dalam pengambilan keputusan SDM meliputi:

- a. Identifikasi risiko
- b. Evaluasi risiko
- c. Pengurangan risiko
- d. Pengawasan risiko

## 9.3 Evaluasi Alternatif dan Pengambilan Keputusan

### 1. Pengertian Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif adalah suatu proses untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memilih alternatif yang terbaik untuk mencapai tujuan. Tujuan evaluasi alternatif adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 2) Contoh Evaluasi Alternatif

Contoh evaluasi alternatif meliputi:

- Identifikasi alternatif
- Evaluasi alternatif
- Pengurangan alternatif
- Pengawasan alternatif

## Rangkuman

Teknik pengambilan keputusan berbasis data adalah suatu proses untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan data untuk membuat keputusan.

Analisis risiko adalah suatu proses untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengurangi risiko dalam pengambilan keputusan.

Evaluasi alternatif adalah suatu proses untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memilih alternatif yang terbaik untuk mencapai tujuan.

## Uji Kemampuan Anda

1. Bagaimana Teknik Pengambilan Keputusan Berbasis Data ?
2. Apa yang ketahui dan pahami tentang Analisis Risiko dalam Pengambilan Keputusan SDM ?
3. Bagaimana proses Evaluasi Alternatif akan berdampak pada Pengambilan Keputusan Strategis ?

# BAB X

## TEKNIK PENGAMBILAN KEPUTUSAN BERBASIS DATA

### 10.1. Membangun Budaya Organisasi Berorientasi Kualitas

#### 1) Pengertian Budaya Organisasi Berorientasi Kualitas

Budaya organisasi berorientasi kualitas adalah suatu budaya yang berfokus pada pengembangan dan pengelolaan kualitas dalam organisasi. Tujuan budaya organisasi berorientasi kualitas adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 2) Contoh Budaya Organisasi Berorientasi Kualitas Contoh budaya organisasi berorientasi kualitas meliputi:

- Budaya yang berfokus pada kualitas
- Budaya yang berfokus pada pelanggan
- Budaya yang berfokus pada inovasi
- Budaya yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan

### 10.2 Strategi Promosi Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan

#### 1. Pengertian Strategi Promosi Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan

- a. Strategi promosi inovasi dan perbaikan berkelanjutan adalah suatu strategi yang berfokus pada pengembangan dan pengelolaan inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam organisasi. Tujuan strategi promosi inovasi dan perbaikan berkelanjutan adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Contoh Strategi Promosi Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan Contoh strategi promosi inovasi dan perbaikan berkelanjutan meliputi:
  - a. Strategi yang berfokus pada inovasi
  - i. Strategi yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan

- Strategi yang berfokus pada pelanggan
- Strategi yang berfokus pada kualitas

### **10.3. Pengembangan Sikap Proaktif dan Kreatif Dalam SDM**

#### **Pengertian Sikap Proaktif dan Kreatif**

Sikap proaktif dan kreatif adalah suatu sikap yang berfokus pada pengembangan dan pengelolaan kualitas dalam organisasi. Tujuan sikap proaktif dan kreatif adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Contoh Sikap Proaktif dan Kreatif Contoh sikap proaktif dan kreatif meliputi:

- Sikap yang berfokus pada kualitas
- Sikap yang berfokus pada pelanggan
- Sikap yang berfokus pada inovasi
- Sikap yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan

### **Rangkuman**

Budaya organisasi berorientasi kualitas adalah suatu budaya yang berfokus pada pengembangan dan pengelolaan kualitas dalam organisasi.

Strategi promosi inovasi dan perbaikan berkelanjutan adalah suatu strategi yang berfokus pada pengembangan dan pengelolaan inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam organisasi.

Sikap proaktif dan kreatif adalah suatu sikap yang berfokus pada pengembangan dan pengelolaan kualitas dalam organisasi

### **Uji Kemampuan Anda**

1. Apa yang dimaksud dengan Teknik Pengambilan Keputusan Berbasis Data ?
2. Bagaimana Analisis Risiko berpengaruh dalam Pengambilan Keputusan SDM ?
3. Bagaimana proses Evaluasi Alternatif dan Pengambilan Keputusan Strategis

# BAB XI

## PENDEKATAN BERBASIS KOMPETENSI DALAM PENGEMBANGAN SDM

### 11.1. Pendekatan Berbasis Kompetensi dalam Pengembangan SDM

#### 1. Pengertian Pendekatan Berbasis Kompetensi

Pendekatan berbasis kompetensi adalah suatu pendekatan yang berfokus pada pengembangan kompetensi individu dalam organisasi. Tujuan pendekatan berbasis kompetensi adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 2. Contoh Pendekatan Berbasis Kompetensi

**Contoh pendekatan** berbasis kompetensi meliputi:

- a. Identifikasi kompetensi yang dibutuhkan
- b. Pengembangan kompetensi individu
- c. Pengembangan kompetensi tim
- d. Pengembangan kompetensi organisasi

### 11.2. Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan SDM

#### • Pengertian Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan

Pelatihan dan pengembangan keterampilan adalah suatu proses untuk meningkatkan keterampilan individu dalam organisasi. Tujuan pelatihan dan pengembangan keterampilan adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### • Contoh Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan

Contoh pelatihan dan pengembangan keterampilan meliputi:

- Pelatihan yang berfokus pada keterampilan

- Pelatihan yang berfokus pada kompetensi
- Pelatihan yang berfokus pada inovasi
- Pelatihan yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan

### **11.3. Pengelolaan Program Pengembangan SDM**

#### **• Pengertian Pengelolaan Program Pengembangan**

Pengelolaan program pengembangan adalah suatu proses untuk mengelola program pengembangan SDM dalam organisasi. Tujuan pengelolaan program pengembangan adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja SDM dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **• Contoh Pengelolaan Program Pengembangan**

Contoh pengelolaan program pengembangan meliputi:

- Pengelolaan program pengembangan yang berfokus pada keterampilan
- Pengelolaan program pengembangan yang berfokus pada kompetensi
- Pengelolaan program pengembangan yang berfokus pada inovasi
- Pengelolaan program pengembangan yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan

### **Rangkuman**

Pendekatan berbasis kompetensi adalah suatu pendekatan yang berfokus pada pengembangan kompetensi individu dalam organisasi.

Pelatihan dan pengembangan keterampilan adalah suatu proses untuk meningkatkan keterampilan individu dalam organisasi.

Pengelolaan program pengembangan adalah suatu proses untuk mengelola program pengembangan SDM dalam organisasi

### **Uji Kemampuan Anda**

1. Apa yang dilakukan dengan Pendekatan Berbasis Kompetensi dalam

Pengembangan SDM ?

2. Berikan Gambaran tentang Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan SDM?
3. Bentuk-bentuk pelatihan yang dapat dilaksanakan dalam Upaya mengembangkan potensi SDM?
4. Apa yang saudara pahami mengenai Pengelolaan Program Pengembangan SDM ?

## BAB XII

# ETIKA BISNIS DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL

### 12.1. Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial dalam Manajemen Kualitas

#### 1.1. Pengertian Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial

Etika bisnis dan tanggung jawab sosial adalah dua konsep yang terkait dalam manajemen bisnis. Etikabisnis mengacu pada perilaku etis yang dilakukan oleh manajer dan karyawan organisasi, sedangkan tanggung jawab sosial mengacu pada komitmen organisasi untuk berperilaku etis dan memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan.

#### 1.2. Fungsi Etika dalam Manajemen Kualitas

Etika bisnis memiliki fungsi yang signifikan dalam manajemen kualitas. Dalam manajemen kualitas, etika bisnis memastikan bahwa organisasi berperilaku etis dan memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan. Etika bisnis juga meningkatkan kinerja organisasi dengan meningkatkan kepercayaan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan bisnis.

#### 1.3. Implementasi Etika dalam Manajemen Kualitas

Implementasi etika dalam manajemen kualitas melibatkan beberapa langkah, seperti:

1. **Komitmen Etika:** Organisasi harus memiliki komitmen etika yang jelas dan terbuka.
2. **Pengawasan:** Organisasi harus memiliki sistem pengawasan yang efektif untuk memastikan pelaksanaan etika bisnis.
3. **Komunikasi:** Organisasi harus memiliki komunikasi yang terbuka dan transparan untuk memastikan bahwa semua

pihak terlibat dalam proses manajemen kualitas memahami dan mengetahui etika bisnis organisasi.

Contoh Implementasi Etika dalam Manajemen Kualitas Contoh implementasi etika dalam manajemen kualitas adalah:

1. **Penggunaan Label Halal:** Organisasi harus menggunakan label halal yang jelas dan terbuka untuk memastikan bahwa produknya sesuai dengan standar etika bisnis.
2. **Transparansi:** Organisasi harus memiliki transparansi yang jelas dan terbuka tentang proses manajemen kualitas dan etika bisnis.
3. **Keterlibatan Pihak Berkepentingan:** Organisasi harus memiliki keterlibatan pihak berkepentingan yang aktif dalam proses manajemen kualitas dan etika bisnis.

## 12.2. Penerapan Prinsip-prinsip Etika dalam Pengambilan Keputusan SDM

### 2.1. Pengertian Prinsip-prinsip Etika

Prinsip-prinsip etika adalah aturan main yang menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan dan tingkah laku organisasi. Prinsip-prinsip etika meliputi kejujuran, integritas, keadilan, dan kewajiban moral.

### 2.2. Penerapan Prinsip-prinsip Etika dalam Pengambilan Keputusan SDM

Penerapan prinsip-prinsip etika dalam pengambilan keputusan SDM melibatkan beberapa langkah, seperti:

1. **Komitmen Etika:** SDM harus memiliki komitmen etika yang jelas dan terbuka.
2. **Pengawasan:** SDM harus memiliki sistem pengawasan yang efektif untuk memastikan pelaksanaan prinsip-prinsip etika.

3. **Komunikasi:** SDM harus memiliki komunikasi yang terbuka dan transparan untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam proses pengambilan keputusan memahami dan mengetahui prinsip-prinsip etika.
- 2.3. Contoh Penerapan Prinsip-prinsip Etika dalam Pengambilan Keputusan SDM

Contoh penerapan prinsip-prinsip etika dalam pengambilan keputusan SDM adalah:

1. **Keterlibatan Pihak Berkepentingan:** SDM harus memiliki keterlibatan pihak berkepentingan yang aktif dalam proses pengambilan keputusan.
2. **Transparansi:** SDM harus memiliki transparansi yang jelas dan terbuka tentang proses pengambilan keputusan.
3. **Kewajiban Moral:** SDM harus memiliki kewajiban moral yang jelas dan terbuka untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil sesuai dengan prinsip-prinsip etika.

### 12.3. Tanggung Jawab Sosial Organisasi dalam Konteks Kualitas SDM

#### 3.1. Pengertian Tanggung Jawab Sosial Organisasi

Tanggung jawab sosial organisasi adalah komitmen organisasi untuk berperilaku etis dan memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan. Tanggung jawab sosial organisasi memiliki fungsi yang signifikan dalam manajemen kualitas SDM.

#### 3.2. Fungsi Tanggung Jawab Sosial dalam Manajemen Kualitas SDM

Tanggung jawab sosial organisasi memiliki fungsi yang signifikan dalam manajemen kualitas SDM. Tanggung jawab sosial organisasi memastikan bahwa organisasi berperilaku etis dan memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan. Tanggung jawab sosial organisasi juga meningkatkan kinerja organisasi dengan meningkatkan kepercayaan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan bisnis.

### 3.3. Implementasi Tanggung Jawab Sosial dalam Manajemen Kualitas SDM

Implementasi tanggung jawab sosial dalam manajemen kualitas SDM melibatkan beberapa langkah, seperti:

1. **Komitmen Tanggung Jawab Sosial:** Organisasi harus memiliki komitmen tanggung jawab sosial yang jelas dan terbuka.
2. **Pengawasan:** Organisasi harus memiliki sistem pengawasan yang efektif untuk memastikan pelaksanaan tanggung jawab sosial.
3. **Komunikasi:** Organisasi harus memiliki komunikasi yang terbuka dan transparan untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam proses manajemen kualitas memahami dan mengetahui tanggung jawab sosial.

### 3.4. Contoh Implementasi Tanggung Jawab Sosial dalam Manajemen Kualitas SDM

Contoh implementasi tanggung jawab sosial dalam manajemen kualitas SDM adalah:

1. **Penggunaan Label Halal:** Organisasi harus menggunakan label halal yang jelas dan terbuka untuk memastikan bahwa produknya sesuai dengan standar tanggung jawab sosial.
2. **Transparansi:** Organisasi harus memiliki transparansi yang jelas dan terbuka tentang proses manajemen kualitas dan tanggung jawab sosial.
3. **Keterlibatan Pihak Berkepentingan:** Organisasi harus memiliki keterlibatan pihak berkepentingan yang aktif dalam proses manajemen kualitas dan tanggung jawab sosial

## Rangkuman

Etika bisnis dan tanggung jawab sosial adalah dua konsep yang terkait dalam manajemen bisnis.

Etika bisnis memiliki fungsi yang signifikan dalam manajemen

kualitas. Dalam manajemen kualitas, etika bisnis memastikan bahwa organisasi berperilaku etis dan memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan. Etika bisnis juga meningkatkan kinerja organisasi dengan meningkatkan kepercayaan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan bisnis.

Prinsip-prinsip etika adalah aturan main yang menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan dan tingkah laku organisasi.

Tanggung jawab sosial organisasi adalah komitmen organisasi untuk berperilaku etis dan memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan.

## **Ujilah Kemampuan Anda**

1. Apa yang saudara pahami tentang Etika Bisnis dalam mana
2. Bagaimana implemetasi Tanggung Jawab Sosial dalam Manajemen Kualitas ?
3. Bagaimana Penerapan Prinsip-prinsip Etika dalam Pengambilan Keputusan SDM yang sauda pahami ?
4. Coba saudara jelaskan terkait Tanggung Jawab Sosial Organisasi dalam Konteks Kualitas SDM ?

# BAB XIII

## TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM PENDUKUNG MANAJEMEN KUALITAS SDM

### 13.1. Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung Manajemen Kualitas SDM

- 1) Pengertian Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung
  - a. Teknologi informasi dan sistem pendukung adalah alat yang digunakan untuk mendukung proses manajemen kualitas SDM. Teknologi informasi dan sistem pendukung dapat berupa sistem informasi, teknologi komunikasi, dan teknologi analisis data.
- 2) Fungsi Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung
  - a. Teknologi informasi dan sistem pendukung memiliki fungsi yang signifikan dalam manajemen kualitas SDM. Fungsi tersebut meliputi:
    1. **Pengumpulan Data:** Teknologi informasi dan sistem pendukung dapat digunakan untuk mengumpulkan data
    - Analisis Data:** Teknologi informasi dan sistem pendukung dapat digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan, sehingga dapat diambil keputusan yang tepat.
    2. **Pengambilan Keputusan:** Teknologi informasi dan sistem pendukung dapat digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam proses manajemen kualitas SDM.
- 3) Implementasi Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung  
Implementasi teknologi informasi dan sistem pendukung dalam manajemen kualitas SDM melibatkan beberapa langkah, seperti:
  1. **Pengembangan Sistem Informasi:** Organisasi harus mengembangkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
  2. **Penggunaan Teknologi Komunikasi:** Organisasi harus

- menggunakan teknologi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan komunikasi antar departemen dan antar pihak.
3. **Penggunaan Teknologi Analisis Data:** Organisasi harus menggunakan teknologi analisis data yang efektif untuk menganalisis data yang dikumpulkan.
  - 4) Contoh Implementasi Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung

Contoh implementasi teknologi informasi dan sistem pendukung dalam manajemen kualitas SDM adalah:

1. **Sistem Informasi Manajemen Kualitas:** Organisasi dapat mengembangkan sistem informasi manajemen kualitas yang memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang diperlukan dalam proses manajemen kualitas.
2. **Teknologi Komunikasi:** Organisasi dapat menggunakan teknologi komunikasi seperti email, video conferencing, dan messaging apps untuk meningkatkan komunikasi antar departemen dan antar pihak.
3. **Teknologi Analisis Data:** Organisasi dapat menggunakan teknologi analisis data seperti data mining, business intelligence, dan predictive analytics untuk menganalisis data yang dikumpulkan.

## 13.2. Implementasi Teknologi Big Data dan Analisis Predictive dalam SDM

### 1. Pengertian Big Data dan Analisis Predictive

Big data dan analisis predictive adalah teknologi yang digunakan untuk menganalisis data yang besar dan kompleks. Big data dan analisis predictive dapat digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dalam proses manajemen kualitas SDM.

### 2. Fungsi Big Data dan Analisis Predictive

Big data dan analisis predictive memiliki fungsi yang signifikan dalam manajemen kualitas SDM. Fungsi tersebut meliputi:

- **Pengumpulan Data:** Big data dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang besar dan kompleks.
- **Analisis Data:** Analisis predictive dapat digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan, sehingga dapat diambil

keputusan yang tepat.

- **Pengambilan Keputusan:** Big data dan analisis predictive dapat digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam proses manajemen kualitas SDM.

### 3. Implementasi Big Data dan Analisis Predictive

Implementasi big data dan analisis predictive dalam manajemen kualitas SDM melibatkan beberapa langkah, seperti:

- **Pengembangan Sistem Big Data:** Organisasi harus mengembangkan sistem big data yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- **Penggunaan Teknologi Analisis Predictive:** Organisasi harus menggunakan teknologi analisis predictive yang efektif untuk menganalisis data yang dikumpulkan.
- **Penggunaan Data Visualization:** Organisasi harus menggunakan data visualization untuk memvisualisasikan data yang dikumpulkan, sehingga dapat diambil keputusan yang tepat.

### 4. Contoh Implementasi Big Data dan Analisis Predictive

Contoh implementasi big data dan analisis predictive dalam manajemen kualitas SDM adalah:

- **Sistem Big Data:** Organisasi dapat mengembangkan sistem big data yang memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang besar dan kompleks.
- **Teknologi Analisis Predictive:** Organisasi dapat menggunakan teknologi analisis predictive seperti machine learning dan deep learning untuk menganalisis data yang dikumpulkan.
- **Data Visualization:** Organisasi dapat menggunakan data visualization seperti dashboard dan report untuk memvisualisasikan data yang dikumpulkan.

## 13.3. Manajemen Sistem Informasi SDM yang terintegrasi

### a. Pengertian Manajemen Sistem Informasi SDM

Manajemen sistem informasi SDM adalah proses yang digunakan untuk mengelola sistem informasi yang terintegrasi dalam

organisasi. Manajemen sistem informasi SDM memiliki fungsi yang signifikan dalam manajemen kualitas SDM.

b. Fungsi Manajemen Sistem Informasi SDM

Manajemen sistem informasi SDM memiliki fungsi yang signifikan dalam manajemen kualitas SDM. Fungsi tersebut meliputi:

- **Pengumpulan Data:** Manajemen sistem informasi SDM dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam proses manajemen kualitas SDM.
- **Analisis Data:** Manajemen sistem informasi SDM dapat digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan, sehingga dapat diambil keputusan yang tepat.
- **Pengambilan Keputusan:** Manajemen sistem informasi SDM dapat digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam proses manajemen kualitas SDM.

c. Implementasi Manajemen Sistem Informasi SDM

Implementasi manajemen sistem informasi SDM dalam manajemen kualitas SDM melibatkan beberapa langkah, seperti:

- **Pengembangan Sistem Informasi:** Organisasi harus mengembangkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- **Penggunaan Teknologi Integrasi:** Organisasi harus menggunakan teknologi integrasi yang efektif untuk mengintegrasikan sistem informasi yang terdapat dalam organisasi.
- **Penggunaan Data Visualization:** Organisasi harus menggunakan data visualization untuk memvisualisasikan data yang dikumpulkan, sehingga dapat diambil keputusan yang tepat.

5) Contoh Implementasi Manajemen Sistem Informasi SDM

Contoh implementasi manajemen sistem informasi SDM dalam manajemen kualitas SDM adalah:

- **Sistem Informasi Manajemen Kualitas:** Organisasi dapat mengembangkan sistem informasi manajemen kualitas yang memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang diperlukan

dalam proses manajemen kualitas.

- **Teknologi Integrasi:** Organisasi dapat menggunakan teknologi integrasi seperti API dan ETL untuk mengintegrasikan sistem informasi yang terdapat dalam organisasi.
- **Data Visualization:** Organisasi dapat menggunakan data visualization seperti dashboard dan report untuk memvisualisasikan data yang dikumpulkan.

## Rangkuman

Pengertian Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung Teknologi informasi dan sistem pendukung adalah alat yang digunakan untuk mendukung proses manajemen kualitas SDM. Teknologi informasi dan sistem pendukung adalah alat yang digunakan untuk mendukung proses manajemen kualitas SDM

Manajemen sistem informasi SDM adalah proses yang digunakan untuk mengelola sistem informasi yang terintegrasi dalam organisasi.

Big data dan analisis predictive adalah teknologi yang digunakan untuk menganalisis data yang besar dan kompleks.

## Ujilah Kemampuan Anda

1. Bagaimana Teknologi Informasi dan Sistem Pendukung meningkatkan dalam Manajemen Kualitas SDM ?
2. Bagaimana Implementasi Teknologi Big Data berperan dalam meningkatkan manajemen kualitas SDM?
3. Bagaimana Analisis Predictive dalam manajemen kualitas SDM
4. Apa yang saudara pahami tentang Manajemen Sistem Informasi SDM yang Terintegrasi ?

## BAB XIV

# EVALUASI DIRI TERHADAP PRAKTIK MANAJEMEN KUALITAS SDM

### 14.1 Evaluasi Diri Terhadap Praktik Manajemen Kualitas

#### 1. Pengertian Evaluasi Diri

Evaluasi diri adalah proses yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dalam implementasi praktik manajemen kualitas SDM. Evaluasi diri melibatkan analisis dan penilaian terhadap praktik yang digunakan dalam organisasi.

#### 2. Tujuan Evaluasi Diri

Tujuan evaluasi diri adalah untuk mengetahui seberapa jauh organisasi telah mencapai tujuan manajemen kualitas SDM dan untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas SDM.

Metode Evaluasi Diri Metode evaluasi diri meliputi:

1. **Self-Assessment:** Organisasi melakukan penilaian terhadap praktik manajemen kualitas SDM yang digunakan.
  2. **Benchmarking:** Organisasi melakukan perbandingan dengan organisasi lain yang memiliki praktik manajemen kualitas SDM yang lebih baik.
  3. **Survei:** Organisasi melakukan survei terhadap karyawan dan pihak-pihak yang terkait untuk mengetahui pandangan mereka terhadap praktik manajemen kualitas SDM.
- #### 3. Contoh Evaluasi Diri

Contoh evaluasi diri adalah:

1. **Analisis Kinerja:** Organisasi melakukan analisis kinerja

- terhadap praktik manajemen kualitas SDM yang digunakan.
2. **Identifikasi Kelemahan:** Organisasi melakukan identifikasi kelemahan dalam praktik manajemen kualitas SDM yang digunakan.
  3. **Pembuatan Rencana Tindak Lanjut:** Organisasi membuat rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas SDM.

## 14.2. Analisis Gap dan Identifikasi Peluang Perbaikan

### a) Pengertian Gap dan Peluang Perbaikan

Gap adalah perbedaan antara tujuan yang diinginkan dengan kinerja yang telah dicapai. Peluang perbaikan adalah kesempatan untuk meningkatkan kualitas SDM melalui perbaikan praktik manajemen kualitas SDM.

### b) Tujuan Analisis Gap dan Identifikasi Peluang Perbaikan

Tujuan analisis gap dan identifikasi peluang perbaikan adalah untuk mengetahui seberapa jauh organisasi telah mencapai tujuan manajemen kualitas SDM dan untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas SDM. Metode Analisis Gap dan Identifikasi Peluang Perbaikan Metode analisis gap dan identifikasi peluang perbaikan meliputi:

- i) **Analisis Kinerja:** Organisasi melakukan analisis kinerja terhadap praktik manajemen kualitas SDM yang digunakan.
- ii) **Identifikasi Gap:** Organisasi melakukan identifikasi gap antara tujuan yang diinginkan dengan kinerja yang telah dicapai.
- iii) **Identifikasi Peluang Perbaikan:** Organisasi melakukan

identifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan kualitas SDM.

Contoh Analisis Gap dan Identifikasi Peluang Perbaikan Contoh analisis gap dan identifikasi peluang perbaikan adalah:

- iv) **Analisis Kinerja:** Organisasi melakukan analisis kinerja terhadap praktik manajemen kualitas SDM yang digunakan.
- v) **Identifikasi Gap:** Organisasi melakukan identifikasi gap antara tujuan yang diinginkan dengan kinerja yang telah dicapai.
- vi) **Identifikasi Peluang Perbaikan:** Organisasi melakukan identifikasi peluang perbaikan untuk meningkatkan kualitas SDM.

### 14.3. Pengembangan Rencana Tindak Lanjut untuk Peningkatan Kualitas SDM

#### 1. Pengertian Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut adalah rencana yang dibuat untuk meningkatkan kualitas SDM melalui perbaikan praktik manajemen kualitas SDM.

#### 2. Tujuan Pengembangan Rencana Tindak Lanjut

Tujuan pengembangan rencana tindak lanjut adalah untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas SDM.

Metode Pengembangan Rencana Tindak Lanjut Metode pengembangan rencana tindak lanjut meliputi:

- 3. **Identifikasi Prioritas:** Organisasi melakukan identifikasi prioritas untuk meningkatkan kualitas SDM.
- 4. **Pembuatan Rencana Tindak Lanjut:** Organisasi membuat rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas SDM.

5. **Pengembangan Strategi:** Organisasi melakukan pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas SDM.
- Contoh Pengembangan Rencana Tindak Lanjut**  
Contoh pengembangan rencana tindak lanjut adalah:
- **Rencana Tindak Lanjut:** Organisasi membuat rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas SDM.
  - **Strategi Pengembangan:** Organisasi melakukan pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas SDM.
  - **Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut:** Organisasi melakukan pelaksanaan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas SDM.

## Rangkuman

Evaluasi diri adalah proses yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dalam implementasi praktik manajemen kualitas SDM

Tujuan evaluasi diri adalah untuk mengetahui seberapa jauh organisasi telah mencapai tujuan manajemen kualitas SDM dan untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas SDM.

Gap adalah perbedaan antara tujuan yang diinginkan dengan kinerja yang telah dicapai. Peluang perbaikan adalah kesempatan untuk meningkatkan kualitas SDM melalui perbaikan praktik manajemen kualitas SDM.

Tujuan analisis gap dan identifikasi peluang perbaikan adalah untuk mengetahui seberapa jauh organisasi telah mencapai tujuan manajemen kualitas SDM dan untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas SDM.

## Ujilah Kemampuan Anda

1. Bagaimana proses Evaluasi Diri dilakukan sebagai Upaya meningkatkan Manajemen Kualitas SDM?
2. Apa yang anda pahami tentang Analisis Gap dan Identifikasi Peluang Perbaikan ?
3. Apa yang anda ketahui dengan Pengembangan Rencana Tindak Lanjut untuk Peningkatan Kualitas ?

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, Dan Indikator)*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Arifin, Alvin, Hamid, Djamhur dan Hakam, M. S. (2014). Pengaruh Pemberdaya - an Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan CV. Catur Perkasa Manunggal) (p. Vol. 8 No. 2.). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Astuti, M. N. (2019). *Pemberdayaan SDM Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Jambi*. UIN Sultan Thaha Saifuddin.
- Edison, E. Anwar, Yohny dan Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Eka Putra, J. Fitrius, Ruhul dan Afriana Hanif, R. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Serta Dampaknya Pada Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Perguruan Tinggi Terakreditasi Di Provinsi Riau) (pp. 1– 13). *Jurnal Riset Akuntansi Vol. 12 No. 1, April 2020*
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Muharto Dan Arisandy, A. (2016). *Metode Penelitian. Sistem Informasi*, Yogyakarta: Deepublish.
- Nusantoro, E. (2020). *Optimalisasi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dalam Lingkungan Bekerja*. Universitas Negeri Semarang.
- Purnaya, I. G. K. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmadi, Lendy dan Boedijanto, E. (2014). Meningkatkan Kinerja Human Resource Management Dengan Human Resource Information Systems (pp. 41–46). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia (ISSN 2302- 3805)*.