

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Human Relations*

2.1.1 *Pengertian Human Relations*

Human relations memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antara mereka yang memegang otoritas dan mereka yang berada di bawah pengawasan mereka, serta antar rekan kerja, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan. *human relation* mengacu pada interaksi dan koneksi yang terjadi selama komunikasi antarpribadi, yang sering kali melibatkan percakapan antara dua orang. Menurut Onong (2009, p. 138), *human relation* adalah suatu bentuk komunikasi karena sifatnya yang berorientasi pada tindakan dan penggabungan aktivitas yang dirancang untuk mempengaruhi sikap, pandangan, atau tindakan orang lain. *uman relation* mengacu pada terjalinnya hubungan yang harmonis antar individu, yang dicapai melalui pemahaman sadar dan kemauan untuk mendamaikan aspirasi individu dalam rangka mengintegrasikan aspirasi kolektif (Hasibuan, 2009: 137).

Human relations mengacu pada praktik penggunaan persuasi dalam interaksi tatap muka di tempat kerja dan organisasi yang makmur. Tujuan utama dari komunikasi tersebut adalah untuk meningkatkan motivasi kerja dan kolaborasi, yang pada akhirnya menghasilkan pencapaian hasil yang menyenangkan (Onong, 2009: 52). Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *uman relation* mencakup interaksi antar individu, terutama dalam konteks kepemimpinan kelompok yang bertanggung jawab. Interaksi antar individu di tempat kerja ini berfungsi sebagai kekuatan pendorong yang mendorong kerja sama produktif, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan ekonomi, psikologis, dan sosial. Istilah sosial mengacu pada interaksi, hubungan, dan perilaku yang terjadi antar individu.

2.1.2 Teknik Human Relations

Praktik *Human relations* berupaya mengatasi hambatan komunikasi, menghilangkan kesalahpahaman, dan mendorong tumbuhnya sifat-sifat positif manusia (Onong, 2009: 141). Untuk meringankan penderitaan mereka yang frustrasi, interaksi manusia yang intensif digunakan. Individu mengalami frustrasi ketika dihadapkan pada situasi yang berada di luar kemampuan mereka untuk menyelesaikannya. Penting untuk menyadari bahwa esensi kesulitan yang dihadapi seseorang mungkin berbeda dengan kesulitan yang dihadapi orang lain, karena individu enggan menempatkan dirinya dalam situasi sulit. Individu yang mengalami frustrasi mungkin menunjukkan manifestasi perilaku yang dapat diamati, seperti merenung, menunjukkan sikap suram, mengungkapkan perasaan tidak berdaya dan putus asa, terlibat dalam isolasi sosial, menggunakan alasan untuk menutupi kemampuan mereka, melakukan tindakan kompensasi, menuruti fantasi, atau menunjukkan perilaku kekanak-kanakan. Frustrasi di kalangan karyawan mungkin berdampak negatif pada operasi organisasi dan menghambat kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya. Tidak disarankan bagi seorang pemimpin untuk menanggapi rasa frustrasi karyawannya dengan kekerasan. Pada titik ini, pentingnya fungsi hubungan antarmanusia menjadi jelas, karena fungsi ini melibatkan membimbing mereka yang mengalami kesulitan untuk melakukan perilaku pemecahan masalah (Onong, 2009: 141).

Ada beberapa strategi di bidang *Human relation* untuk membantu mereka yang mengalami frustrasi. Seorang konselor, yang mungkin berperan sebagai pemimpin organisasi, direktur hubungan masyarakat, atau posisi manajerial lainnya, memberikan bantuan dan bimbingan kepada mereka yang membutuhkan. Untuk memudahkan pemecahan dan penyelesaian masalah, tujuan utama konseling adalah memberikan bantuan kepada individu, khususnya karyawan yang mengalami kesulitan atau ketidakpuasan. Permasalahan yang ada melibatkan penanganan masalah secara langsung atau membangun lingkungan yang mendorong ketabahan yang diperlukan untuk menghadapi masalah tersebut. Konseling dalam bidang hubungan

antarmanusia dapat dibagi menjadi dua jenis tergantung pada teknik yang digunakan. Ada dua jenis konseling yang berbeda: konseling direktif dan konseling non-direktif (Onong, 2009: 141).

Motivasi memainkan peran penting dalam upaya *Human relation*, karena motivasi memerlukan inspirasi karyawan untuk mengerahkan upaya yang tekun dengan memenuhi beragam kebutuhan mereka secara memadai. Tuntutan tersebut antara lain adalah penyediaan pendapatan yang cukup untuk memenuhi kewajiban keluarga sehari-hari, peningkatan kebahagiaan keluarga, dan fasilitasi pengembangan pribadi. Seseorang bergabung dengan suatu organisasi dengan harapan bahwa organisasi tersebut akan membantu mereka mencapai tujuan mereka. Demikian pula, karyawan bergabung dengan organisasi kerja untuk memenuhi kebutuhan keuangan mereka. Seorang pemimpin organisasi mampu mengoordinasikan tindakan karyawan secara efektif dan menumbuhkan lingkungan kerja kolaboratif, semuanya dengan tujuan akhir mencapai tujuan yang telah ditentukan. Komunikasi menjadi krusial dalam konteks ini (Onong, 2009: 141).

Seperti disebutkan sebelumnya, *Human relation* adalah praktik komunikasi persuasif. Dalam konteks kepemimpinan organisasi atau kelompok, human relations memerlukan keterlibatan dengan karyawan dengan penuh kasih untuk memupuk kolaborasi dan pada akhirnya mencapai tujuan yang diinginkan hasil, serta membina keadaan emosi positif di antara karyawan sepanjang hari kerja mereka.

2.1.3 Prinsip dan Indikator *Human Relation*

Human relation mencakup semua interaksi yang terjalin, baik formal maupun informal, terutama antara mereka yang mempunyai otoritas dan bawahannya. Hubungan-hubungan ini dipupuk dan dipelihara sedemikian rupa sehingga memfasilitasi pencapaian tujuan bersama (Siagian, 2004: 7). Konsep interaksi manusia dapat disimpulkan sebagai berikut, menurut Siagian (2004:102).

1. Alokasi sumber daya manusia yang optimal melibatkan penempatan individu pada posisi yang sesuai dengan keahlian dan kemampuannya masing-masing.
2. Lingkungan kerja yang menyenangkan terdiri dari beberapa faktor, antara lain keterlibatan tugas, hubungan interpersonal yang erat, lingkungan kerja yang memotivasi, dan perlakuan yang adil.
3. Pentingnya mempertahankan interaksi kerja yang harmonis, khususnya keseimbangan antara formalitas dan informalitas yang sesuai dalam hubungan profesional.

Dalam konteks komunikasi antarpribadi, hubungan antarmanusia berbeda secara substansial dengan interaksi sehari-hari. Hubungan antarmanusia memasukkan dimensi psikologis yang lebih mendalam ke dalam pertukaran komunikatif dibandingkan komunikasi konvensional, yang memerlukan transmisi pesan antar individu. Penelitian ini menggunakan indikator yang diturunkan dari Istijanto (2010: 23) untuk mengevaluasi hubungan interpersonal. Indikator-indikator tersebut mengandung ciri-ciri sebagai berikut:

1. Hubungan dengan masyarakat memerlukan terbentuknya ikatan kerjasama dengan masyarakat lokal di sekitar lingkungan yang disediakan.
2. Hubungan klien memerlukan pembentukan hubungan kolaboratif antara karyawan organisasi klien.
3. Hubungan profesional: Hal ini mengacu pada sejauh mana karyawan dan anggota organisasi telah menjalin hubungan satu sama lain.
4. Konsep hubungan dengan atasan mengacu pada hubungan interpersonal antara anggota bawahan dan atasan dalam suatu struktur hierarki.

2.2 Total Quality Management (TQM)

2.2.1 Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah filosofi manajemen yang berupaya meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi dengan terus meningkatkan produk, layanan, personel, proses, dan praktik lingkungannya (Nasution, 2010: 22). TQM kadang-kadang didefinisikan sebagai “pendekatan terpadu terhadap manajemen yang mempertimbangkan dan memenuhi kebutuhan seluruh organisasi secara keseluruhan, termasuk setiap bagian penyusunnya dan karyawannya.” Hal ini didasarkan pada kualitas, kolaborasi, produktivitas, dan kepuasan konsumen (Nasution, 2010:22).

Total Quality Management (TQM), sebagaimana didefinisikan oleh Gaspersz (2005: 25), adalah “metode untuk memastikan bahwa output perusahaan secara konsisten memuaskan pelanggan dan unggul melebihi penawaran pesaing dalam hal metrik ini dan juga yang lain, seperti harga, efisiensi, keamanan, dan kemudahan penggunaan.” Strategi ini melibatkan partisipasi aktif seluruh karyawan, di bawah arahan tim eksekutif. Menurut Arsyad (2006:46), TQM merupakan filosofi manajemen yang bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas komoditas dan proses dengan tujuan akhir mencapai kepuasan pelanggan. TQM adalah strategi komprehensif yang berupaya mengintegrasikan seluruh aktivitas dan proses organisasi dengan tujuan untuk terus meningkatkan kualitas produk untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Allison, 2005: 67).

Total Quality Management (TQM) dapat dilihat sebagai kerangka manajemen lengkap yang menekankan peningkatan kualitas sebagai upaya strategis dalam perusahaan, seperti dijelaskan di atas. Tujuan utamanya adalah mencapai kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh komponen organisasi. TQM adalah kerangka kerja untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang mencakup semua standar tertinggi. Mengingat pembenaran ini, penting untuk menerapkan perubahan substansial pada budaya organisasi dan sistem nilai (Nasution, 2010: 30)

2.2.2 Prinsip Total Quality Management (TQM)

Menurut Hensler dan Brunell dalam (dalam Nasution 2010: 30-31 serta Tjiptono & Diana 2007: 13-15), mengidentifikasi empat konsep inti *Total Quality Management* (TQM). Keempat prinsip panduan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen

Kualitas produk atau layanan suatu perusahaan berbanding lurus dengan nilai yang diberikannya dalam hal meningkatkan kualitas hidup pelanggannya secara keseluruhan. Ketika nilai yang diberikan meningkat, kepuasan pelanggan meningkat.

2. Respek terhadap setiap orang

Dalam organisasi dengan reputasi kualitas kelas dunia, setiap karyawan dianggap memiliki keterampilan dan daya cipta yang unik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa karyawan adalah aset paling berharga dalam suatu organisasi. Konsekuensinya, seluruh anggota organisasi menerima perlakuan yang sama dan mempunyai kesempatan untuk berpartisipasi aktif dan berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan sebagai satu kesatuan yang kohesif.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Pada tingkat fundamental, dapat dikatakan bahwa setiap keputusan didasarkan pada bukti empiris, bukan hanya dipengaruhi oleh sentimen subjektif. Ada dua gagasan utama yang terkait dengan topik ini. Konsep pertama adalah prioritas, yang menyatakan bahwa karena keterbatasan sumber daya, perbaikan tidak dapat dilaksanakan secara bersamaan di semua aspek. Akibatnya, dengan penggunaan data, manajemen dan tim organisasi dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk situasi kritis. Faktor kedua adalah keragaman atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran komprehensif tentang ketidakpastian yang melekat pada semua struktur organisasi.

Pengembangan berkelanjutan adalah proses berkelanjutan untuk meningkatkan dan menyempurnakan berbagai aspek sistem atau proses. Ini melibatkan identifikasi dan penerapan penyesuaian secara sistematis

4. Perbaikan berkesinambungan

Prosedur yang ada didasarkan pada siklus PDCAA (*plan-do-check-act-analyze*), yang mencakup serangkaian langkah perencanaan berurutan dan pelaksanaan tindakan perbaikan selanjutnya yang ditentukan oleh analisis hasilnya.

2.2.3 Komponen *Total Quality Management* (TQM)

Menurut (Tjiptono & Diana dalam Nasution 2010: 22-24), ada komponen *Total Quality Management* (TQM) tertentu yang harus diperhatikan ketika menerapkan program manajemen mutu yang efektif. Faktor-faktor ini meliputi:

1. Obsesi terhadap kualitas

Organisasi harus memprioritaskan pemenuhan atau melampaui standar yang telah ditentukan. Ini berarti bahwa karyawan di semua tingkatan organisasi berupaya untuk mendekati setiap aspek pekerjaan mereka dengan sikap perbaikan terus-menerus. “kinerja yang memuaskan tidak pernah memadai” dapat diterapkan ketika sebuah organisasi memberikan penekanan yang kuat pada kualitas.

2. Fokus pada konsumen

Konsumen eksternal yang mengevaluasi barang atau jasa yang ditawarkan berdampak pada penentuan kualitas produk atau jasa. Sementara itu, konsumen internal memiliki tanggung jawab yang signifikan untuk mengevaluasi kualitas orang, proses, dan konteks yang mencakup produk atau layanan.

3. Pendekatan ilmiah

Total Quality Management (TQM) memerlukan pendekatan empiris, khususnya di bidang desain pekerjaan, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah yang terkait dengan pekerjaan yang dimaksudkan.

Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

Dedikasi dari waktu ke waktu Mengubah Cara Kita Berbisnis adalah Paradigma Baru. Inilah sebabnya mengapa pendekatan baru terhadap budaya perusahaan sangat penting. Oleh karena itu, agar dapat mengadopsi TQM secara efektif, penting untuk menjaga komitmen jangka panjang untuk membawa perubahan budaya.

4. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Memproduksi sesuatu memerlukan serangkaian prosedur yang dilakukan di dalam sistem atau lingkungan tertentu. Akibatnya, sistem saat ini memerlukan penyesuaian terus-menerus untuk meningkatkan kualitas keluaran.

5. Pendidikan dan pelatihan

Setiap anggota masyarakat diharapkan dan didorong untuk menempuh pendidikan berkelanjutan. Di sini berlaku anggapan bahwa belajar adalah usaha seumur hidup tanpa batasan usia. Setiap orang dalam bisnis ini dapat memperoleh manfaat dari memperoleh pengetahuan baru dan mengembangkan kemampuan teknis dan profesional mereka.

6. Kebebasan yang terkendali

Tingkat kepemilikan dan tanggung jawab yang dirasakan pekerja atas pilihan yang diambil akan meningkat secara signifikan ketika mereka diberi hak untuk bersuara dan ikut ambil bagian dalam keputusan tersebut. Karyawan dalam situasi ini menstandarkan proses dan kemudian mencoba membujuk rekan kerja mereka untuk menerapkannya.

7. Kesatuan tujuan

Kohesi organisasi sangat penting untuk keberhasilan penerapan TQM. Artinya upaya setiap orang akan diarahkan ke arah yang sama. Meskipun demikian, manajemen dan staf tidak harus selalu memiliki pemikiran yang sama mengenai isu-isu seperti gaji dan tunjangan agar dapat bekerja sama mencapai tujuan bersama.

8. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Pemberdayaan karyawan bukan hanya tentang melibatkan orang; ini juga tentang memberi mereka kesempatan untuk membuat perbedaan nyata. Ada dua keuntungan utama dari upaya keterlibatan karyawan: perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih baik, serta rasa kepemilikan dan tanggung jawab yang lebih besar terhadap pilihan di antara individu yang akan melaksanakannya.

2.3 Produktivitas Kerja

2.3.1 Pengertian Produktivitas Kerja

(Hasibuan, 2009: 127) menjelaskan bahwa definisi produktivitas yang paling mendasar adalah perbandingan numerik antara output terhadap input. Ada dua sudut pandang utama untuk memandang gagasan produktivitas: individu dan institusi. Masalah produktivitas dikaji dari sudut pandang pribadi dalam bidang penelitian produktivitas individu. Inti dari konsep produktivitas dalam konteks ini adalah pandangan yang menuntut kemajuan terus-menerus menuju standar hidup yang semakin tinggi (Simanjuntak, 2006: 67).

Sementara itu, gagasan produktivitas secara keseluruhan merupakan dimensi lain di luar pengejaran kualitas dan kuantitas dalam suatu proses aktivitas yang terkait dengan perdebatan ilmu ekonomi, dari perspektif tingkat organisasi. Oleh karena itu, selalu terfokus pada bagaimana berpikir dan berperilaku untuk memanfaatkan masukan yang ada dan mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, menurut pandangan ini, gagasan produktivitas selalu ditempatkan dalam konteks hubungan teknis antara input dan output. Produktivitas kerja menurut pandangan di atas adalah kemampuan suatu organisasi untuk meningkatkan outputnya baik dari segi kualitas maupun kuantitas dengan memanfaatkan sumber daya dan komponen produksi yang tersedia secara lebih baik.

2.3.2 Pengukuran Produktivitas Kerja

Dengan menggunakan metodologi pengukuran waktu kerja (jam, hari, atau tahun), pendapatan fisik per orang atau per orang jam biasanya dianggap sebagai ukuran produktivitas tenaga kerja. Satuan kerja berasal dari pengukuran dan mewakili kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam satu jam oleh pegawai dengan mengikuti prosedur konvensional (Sinungan, 2005: 262). Produktivitas kerja dapat dievaluasi dari segi output, kualitas, dan ketepatan waktu, sebagaimana dikemukakan oleh (Simamora, 2006: 612).

1. Hasil kerja, yang diukur berdasarkan tolok ukur yang sudah ada sebelumnya atau target internal, disebut sebagai “jumlah pekerjaan”.
2. Ketepatan waktu mengacu pada sejauh mana suatu tugas diselesaikan sebelum dimulainya waktu yang ditentukan. Harmonisasi dengan produk akhir dan pemanfaatan waktu luang secara maksimal. Seberapa cepat suatu aktivitas mulai dari disajikan kepada karyawan pada awal waktu hingga diproduksi merupakan ukuran seberapa tepat waktu aktivitas tersebut disampaikan.
3. Kualitas kerja, dalam konteks ini, mengacu pada kemahiran teknis seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diukur berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan.

2.3.3 Manfaat Pengukuran Produktivitas Kerja

Keuntungan menilai produktivitas dalam bekerja adalah sebagai berikut (Sinungan, 2005:126):

1. Bonus dan jenis remunerasi lainnya diberikan berdasarkan tinjauan kinerja karyawan terhadap pekerjaannya.
2. Masukan tentang cara melaksanakan tugas yang diberikan dengan lebih baik untuk meningkatkan produktivitas.
3. Untuk memajukan kedudukan profesional seseorang
4. Untuk memenuhi persyaratan pengembangan dan pelatihan.
5. untuk memutuskan hal-hal yang penting, seperti promosi, transfer, dan demosi.

6. Untuk menemukan kesalahan bahasa gaul
7. Untuk mengetahui di mana terdapat kesenjangan dalam seleksi personel.

2.4 Karaoke

2.4.1 Pengertian Karaoke

Karaoke adalah sejenis hiburan interaktif atau permainan video di mana pesertanya menggunakan mikrofon umum dan sound system untuk bernyanyi bersama dengan rekaman musik (video musik). Lagu karaoke seringkali tidak menyertakan suara artis aslinya. Layar video mungkin menampilkan lirik dengan simbol gerak, perubahan warna, atau gambar dari video musik untuk membantu membantu vokalis. Perangkat tersebut dikenal sebagai mesin karaoke atau KTV di daerah tertentu. Insinyur akan sering menggunakan kata ini untuk menunjukkan sebuah lagu tanpa trek suara, yang diterjemahkan menjadi lagu kosong.

Komponen paling mendasar dari mesin karaoke adalah pemutar musik, input mikrofon, output audio, dan cara mengedit lagu yang sedang diputar. Beberapa perangkat murah mencoba memperkuat suara penyanyi sehingga pengguna cukup memasukkan lagu standar dan menghapus vokalis aslinya, meskipun hal ini jarang berhasil. Pemutar CD+G, pemutar Laser Disc, pemutar VCD, dan pemutar DVD dengan input mikrofon dan mixer audio internal adalah perangkat yang paling sering digunakan. Meskipun format lain dapat menampilkan audio dan video tanpa memerlukan subkode tambahan, pemutar CD+G menggunakannya untuk menyandikan lirik dan visual yang terlihat di layar. Untuk mengakomodasi vokalis dengan tingkat keahlian yang berbeda-beda, mesin karaoke sering kali memungkinkan mereka mengubah nada musik secara elektronik sambil mempertahankan kecepatan aslinya. (Metode sebelumnya menggunakan kaset untuk mengubah kecepatan pemutaran; namun, kaset tersebut tidak lagi tersedia untuk dibeli atau digunakan.) Sederhananya, video karaoke adalah sejenis karaoke di mana penyanyi ikut bernyanyi mengikuti lagu yang telah direkam

sebelumnya sementara penonton menonton dan mendengarkan. . Karaoke modern memungkinkan kita memilih jenis musik yang ingin kita nyanyikan, apakah itu rock, pop, atau yang lainnya. Istilah karaoke mengacu pada genre hiburan di mana pemainnya bernyanyi bersama dengan rekaman musik dan lirik yang disiarkan televisi.

2.4.2 Fungsi dan Tujuan karaoke

Bill Kelly dalam artikelnya yang berjudul “*Japan’s Empty Orchestras; Echoes of Japanese culture in the performance of karaoke*” Bill Kelly membahas banyak peran karaoke sebagai tempat berkumpulnya sosial.

1. Sebagai platform di mana masyarakat dapat mengambil tindakan yang disengaja dan strategis untuk mencapai tujuan politik mereka.
2. Mengasah kemampuan vokal seseorang.
3. Menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan dalam kelompok, organisasi, dll.
4. Untuk memfasilitasi komunikasi antara mereka yang memiliki semacam ikatan, baik itu sosial atau lainnya.
5. Untuk memperlancar interaksi, mengisi waktu, dan lain sebagainya.
6. Untuk nomor empat, itu adalah pereda stres.

2.5 Hubungan Antar Variable

2.5.1 *Human Relations* (Hubungan Antar Manusia)

Human Relations adalah pendekatan manajemen yang menekankan pentingnya memahami dan mengelola hubungan antara karyawan dalam organisasi. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan bekerja secara efektif sebagai tim, meningkatkan kepuasan kerja, meminimalkan konflik, dan mencapai keseimbangan antara kebutuhan individu dengan tujuan organisasi. Dalam konteks *Human Relations*, manajer diharapkan untuk:

1. Memahami kebutuhan, harapan, dan motivasi individu dalam organisasi.
2. Menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi yang terbuka dan

saling percaya antara atasan dan bawahan.

3. Mengakui pentingnya kepuasan karyawan dan kesejahteraan mereka untuk meningkatkan kinerja dan retensi.

2.5.2 Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada upaya kolaboratif semua anggota organisasi untuk mencapai kualitas yang sangat baik dalam produk, layanan, dan proses organisasi secara keseluruhan. TQM menekankan pentingnya kesadaran kualitas, peningkatan berkelanjutan, partisipasi semua anggota organisasi, dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Beberapa prinsip TQM meliputi:

1. Peningkatan berkelanjutan dengan mengidentifikasi dan mengatasi masalah secara sistematis.
2. Mengintegrasikan seluruh organisasi dan membangun budaya kualitas.
3. Mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

2.5.3 Hubungan antara *Human Relations* dan *Total Quality Management*

Penerapan *prinsip-prinsip Human Relations* dalam praktik manajemen dapat mendukung kesuksesan implementasi TQM dengan cara berikut:

1. Tim Kerja yang Efektif: Hubungan yang baik antara karyawan dapat membantu menciptakan tim kerja yang efektif, saling mendukung, dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan organisasi, yang merupakan elemen penting dalam TQM.
2. Komunikasi yang Efektif: *Human Relations* menekankan pentingnya komunikasi yang terbuka dan saling percaya, yang merupakan faktor kunci dalam mendukung aliran informasi dan umpan balik yang berkelanjutan dalam TQM.
3. Partisipasi Karyawan: Pendekatan *Human Relations* yang menghargai dan mengakui kebutuhan karyawan dapat meningkatkan partisipasi mereka

dalam inisiatif TQM, karena karyawan merasa memiliki peran penting dalam perbaikan proses dan kualitas.

4. Peningkatan Kepuasan Karyawan: Karyawan yang merasa dihargai dan puas dengan pekerjaan mereka lebih mungkin berkontribusi pada kualitas produk dan layanan karena mereka merasa terhubung dengan tujuan organisasi.

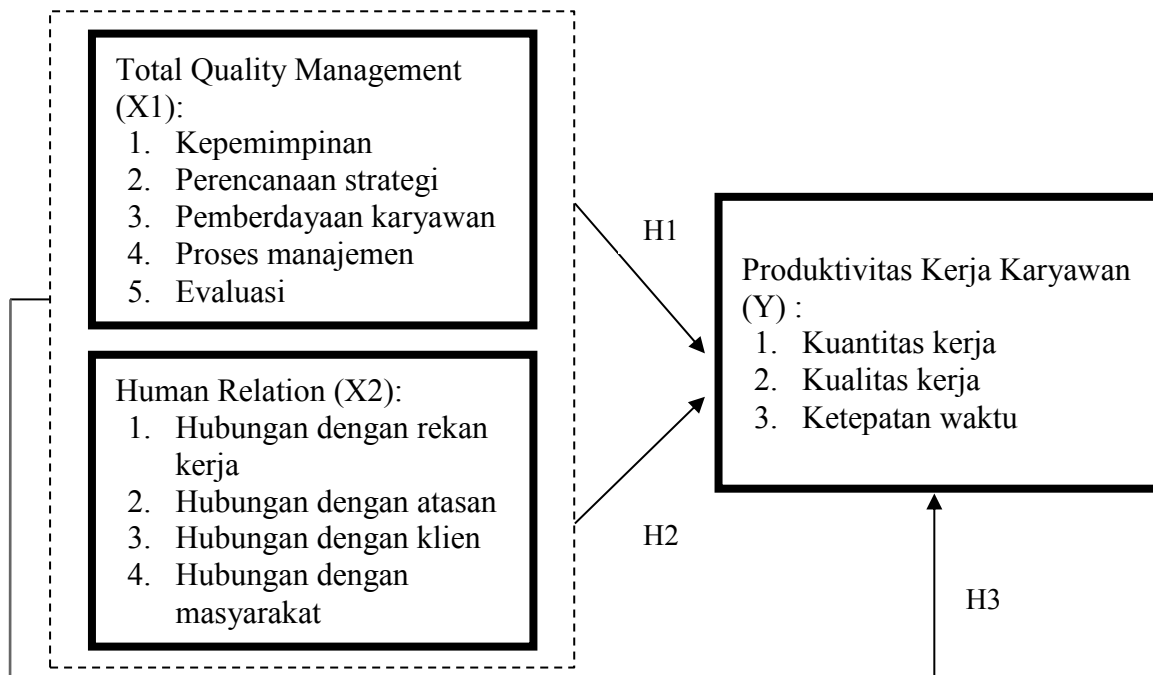
2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Daftar Penelitian yang Telah Dilakukan

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan
1.	Sari dan Soedarmanto (2017)	Implementasi <i>Total Quality Management</i> dalam meningkatkan Produktivitas Kerja	1. <i>Total Quality Management (X2)</i> 2. Produktivitas Kerja (Y)
2.	Triono (2016)	Analisis Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Di PT. Radio Karya Pancaran Swara Media Boyolali	1. Produktivitas Kerja (Y)
3.	Asrifah (2015)	Pengaruh <i>Human Relation</i> Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Sulawesi Tengah	1. <i>Human Relation (X1)</i> 2. Produktivitas Kinerja Karyawan (Y)
4.	Dwiyanti, (2015)	Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan <i>Human Relation</i> Terhadap Motivasi Kerja yang Relevan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Morich Indo Fashion Semarang	1. Kompensasi (X1) 2. Lingkungan Kerja (X2) 3. <i>Human Relation (X3)</i> 4. Produktivitas Kerja (Y)
5.	Pratiwi et al. (2020)	Analisis Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> Terhadap Produktivitas Pekerja Menggunakan Structural Equation Modelling (SEM)	1. <i>Total Quality Management (X1)</i> 2. Produktivitas Kerja (Y)

2.7 Kerangka Berpikir

Tugas-tugas yang dilakukan dalam sektor bisnis mempunyai sifat yang berulang-ulang sehingga memerlukan pelaksanaan yang konsisten. Karyawan menghadapi jadwal yang konsisten dan berulang setiap hari. Pegawai yang berada pada lingkungan kerja seperti ini sangat rentan mengalami burnout yang selanjutnya berdampak pada kinerja kerja yang kurang optimal. Selain unsur lingkungan kantor, produktivitas kerja pegawai juga dipengaruhi oleh kepuasan sosial dan psikologis. Karyawan secara luas dipandang sebagai sumber daya yang krusial dan penting dalam suatu organisasi. Jika dikelola secara efektif, mereka mempunyai potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kesuksesan finansial perusahaan, khususnya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. PT. Surabaya Muara Artha, sebagai perusahaan terkemuka dengan aset besar, menghadapi kerugian besar jika gagal mengelola tenaga kerjanya secara efektif. Oleh karena itu, perusahaan harus mengutamakan identifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan, membina hubungan harmonis antar karyawan, dan terus meningkatkan kinerja karyawan. Dengan melakukan hal ini, perusahaan dapat mengharapkan peningkatan kinerja secara keseluruhan seiring dengan peningkatan produktivitas karyawan. Penelitian ekstensif dan studi empiris sangat penting untuk menyelidiki secara komprehensif faktor-faktor yang berdampak signifikan terhadap hasil kerja dan kinerja karyawan, termasuk dampak yang terjadi secara bersamaan dan yang dominan. Investigasi ini mencakup beberapa dimensi, seperti *Human Relations* dan manajemen mutu secara keseluruhan, yang dapat diperiksa secara efektif dalam kerangka yang diuraikan di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Keterangan : H1= TQM → H3 : Parsial

H2 = HR → H3 : Parsial

H3 = H1+H2 : Simultan

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan sebelumnya, maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV
2. Diduga *Human Relations* berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV
3. Diduga *Total Quality Management* dan *Human Relation* secara simultan berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV