

Analisis *Total Quality Manajement* bagi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong

Rini Rostini,¹ Nirta Vera Yustanti²

¹Universitas Terbuka, Bengkulu

²Universitas Dehasen, Bengkulu

Email: lissnea@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submission: 9 June 2025

Accepted: 17 June 2025

Published: 30 June 2025

Keywords:

Total Quality Management;

Human Resources;

Operational Efficiency.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) in human resource development at the Rylich Panorama Hotel in Sorong, focusing on the role of digitalization in transforming human resource management at the hotel. This is due to the hotel industry's need to improve service quality through more efficient and technologically adaptive human resource management. This research design employed a qualitative approach with in-depth interviews with key informants at the hotel. The study found that hotel management successfully integrated TQM principles to systematically manage and develop human resource quality, while also utilizing digital technology to improve operational efficiency. Digitalization plays a crucial role in strengthening management control, increasing transparency, and facilitating more effective performance monitoring across departments. This study also found that better collaboration between departments can create a competitive advantage in the increasingly competitive hospitality industry.

PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan global berdampak pada pertumbuhan pasar dan dibutuhkan oleh perdagangan internasional. Pengusaha mana saja yang mau memenangkan perlombaan di dunia industri khususnya industri perhotelan harus memberikan perhatian khusus dan berkualitas, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien. Untuk menghasilkan produk dan jasa yang memiliki kualitas yang baik dan dapat bersaing. Perusahaan sangat bergantung pada kinerja manajemen dalam pelaksanaan fungsi administratif, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan untuk pemecahan masalah. Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang krusial dalam struktur suatu organisasi. Dalam konteks ini, manajemen serta pertumbuhan SDM memiliki peranan yang sangat vital bagi keberlangsungan organisasi (Krismiyati, 2017). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berkaitan dengan berbagai aspek masalah yang melibatkan karyawan, manajer, dan pihak lain yang dapat mendukung aktivitas organisasi atau usaha guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Muliawan et al., 2025).

Oleh karena itu, para pengelola perlu memastikan bahwa organisasi memiliki personel yang tepat pada posisi yang tepat, dan dalam waktu yang tepat, dengan keterampilan yang sesuai untuk menyelesaikan tugas yang mendukung pencapaian keseluruhan perusahaan secara efektif dan efisien. Tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengoptimalkan dan memanfaatkan seluruh potensi yang dimiliki guna mendukung pencapaian tujuan organisasi yang diinginkan (Masram, 2017). Menurut Sedarmayanti (2017), apabila suatu organisasi atau perusahaan memiliki program



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

pengembangan sumber daya manusia yang efektif, akan dapat mencapai tingkat daya saing yang lebih efisien dan mampu bersaing secara positif. Kaswan (2016) menyatakan bahwa pengembangan merujuk pada proses di mana para karyawan memperoleh keterampilan dan pengalaman yang diperlukan untuk sukses dalam pekerjaan saat ini dan peran yang diemban di masa depan. Sementara menurut Nugraha (2016), pengembangan sumber daya manusia terbagi dalam empat dimensi, yaitu pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, dan kemampuan teknologi. Sementara di sisi lain, Krismiyati (2017), menilai indikator untuk pengembangan sumber daya manusia terdiri dari tiga aspek, yakni motivasi, kepribadian, dan keterampilan.

Total quality management (TQM) merupakan konsep manajemen modern yang bertujuan untuk responsif terhadap perubahan yang terjadi di dalam dan luar organisasi. Penerapan manajemen kualitas total di perusahaan, seperti yang disampaikan oleh Poernomo dalam Hasanah (2013), dapat menghasilkan peningkatan keuntungan dan daya saing yang lebih tinggi. Melalui TQM, perusahaan dapat secara terus-menerus mengevaluasi kinerjanya dan mengidentifikasi serta memperbaiki kesalahan sistematis yang terjadi. Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai pencapaian karyawan dan manajemen. Proses pengembangan sumber daya manusia yang berbasis TQM memiliki sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi, termasuk komitmen penuh dari seluruh tim untuk melakukan pengukuran dan evaluasi secara teratur. Dengan landasan tersebut, dalam menghadapi era globalisasi, fokus utama dan tantangan yang harus dihadapi adalah pengembangan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Salah satu langkah yang diambil oleh organisasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) adalah dengan menerapkan peran *total quality management* (TQM) atau di Indonesia dikenal manajemen mutu terpadu (MMT). Saat ini perkembangan bisnis perhotelan di kota Sorong semakin berkembang pesat.

Mayoritas hotel-hotel baru yang bermunculan, membuat persaingan di industri perhotelan semakin ketat. Kota Sorong, yang terletak di Provinsi Papua Barat Daya, memiliki daya tarik wisata yang unik, termasuk keindahan alam, keanekaragaman hayati, dan budaya lokal yang kaya. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kunjungan wisatawan, permintaan akan akomodasi di kota ini semakin meningkat. Kualitas pelayanan, kebersihan, fasilitas yang modern, dan harga yang kompetitif menjadi faktor-faktor penting dalam memenangkan hati para pelanggan. Para pemilik hotel harus terus mempertimbangkan bagaimana meningkatkan pengalaman menginap para tamu mereka agar dapat mempertahankan pangsa pasar hotel. Pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap sumber daya manusia di bidang perhotelan sangat signifikan. Total quality management adalah suatu metode manajemen yang dirancang untuk mencapai kualitas tinggi dalam setiap aspek operasional perusahaan, dan dalam konteks perhotelan, kualitas adalah segalanya.

Dalam upaya untuk menciptakan pengalaman luar biasa bagi tamu, hotel-hotel dan *resort* harus memastikan bahwa sumber daya manusia yang terlibat, terlatih, dan diberdayakan untuk memberikan layanan terbaik. Melalui penerapan *total quality management*, perusahaan perhotelan dapat menciptakan budaya kualitas yang berpusat pada pelayanan pelanggan. Hal ini meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, dan menciptakan hubungan positif antara manajemen, karyawan, dan tamu. Dengan demikian, pengaruh *total quality management* pada sumber daya manusia di industri perhotelan merupakan komponen penting dalam upaya mencapai keunggulan kompetitif dalam industri yang kompetitif ini. Penting untuk memahami bagaimana TQM memengaruhi sumber daya manusia di industri perhotelan: (1). Peningkatan pelatihan dan



pengembangan, TQM mendorong lebih banyak investasi untuk pelatihan dan pengembangan karyawan. Hal ini mencakup pelatihan dalam hal pelayanan pelanggan, manajemen konflik, komunikasi, dan keterampilan teknis lain yang diperlukan dalam operasional hotel.

Dengan demikian, karyawan menjadi lebih kompeten dan siap untuk menghadapi tantangan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan. (2). Pemberian tanggung jawab, dalam budaya TQM, karyawan diberi lebih banyak tanggung jawab dalam pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan. Karyawan diajak untuk memberikan masukan tentang bagaimana meningkatkan proses kerja dan kualitas layanan. Hal ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan motivasi, karena karyawan merasa bahwa kontribusi mereka dihargai. (3). Kepuasan Karyawan, TQM memperhatikan kepuasan karyawan sebagai faktor penting. Karyawan yang merasa dihargai dan puas dengan lingkungan kerja mereka cenderung lebih berkomitmen terhadap tujuan organisasi. Hal ini berdampak positif pada kualitas layanan, karena karyawan yang bahagia lebih mungkin memberikan pelayanan dengan semangat dan keceriaan. (4). Komunikasi yang Meningkat, TQM mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan efektif di antara seluruh tingkatan organisasi. Karyawan di hotel diundang untuk berbagi ide-ide, masalah, dan saran karyawan.

Hal ini membantu dalam mengidentifikasi masalah dengan cepat dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. (5). Pengukuran kinerja dan umpan balik, TQM menekankan pengukuran kinerja dan pengumpulan umpan balik secara berkelanjutan. Karyawan di perhotelan berperan penting dalam proses ini untuk memastikan bahwa standar kualitas dipertahankan dan ditingkatkan. Pengukuran kinerja yang baik memungkinkan identifikasi area sehingga perbaikan diperlukan. Beberapa penelitian terdahulu telah menganalisis pengembangan sumber daya manusia (Priyatna, 2016; Jaya, 2017; Krismiyati, 2017). Beberapa studi tersebut menyoroti pentingnya pengembangan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Di tengah dinamika lingkungan yang tidak selalu mendukung kesuksesan, organisasi kerap dihadapkan pada kebutuhan untuk beradaptasi dan melakukan perubahan. Dalam konteks ini, manajemen harus mempertimbangkan strategi "membeli" dan "membuat" untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang sesuai dengan perubahan dan tuntutan organisasi. Hotel Rylich Panorama Sorong merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi di Jalan Sam Ratulangi Kota Sorong yang memiliki 100 kamar, 9 ruang pertemuan, ballroom, ruang *gym*, dan fasilitas hiburan seperti karaoke, cafe dengan *live music*, restoran, kolam renang dan sauna.

Hotel Rylich Panorama menjadi salah satu pilihan hotel berbintang yang dapat digunakan sebagai tempat menginap, pertemuan bisnis, tempat resepsi pernikahan, ulang tahun dan tempat liburan di daerah Kota Sorong. Hotel Rylich Panorama Sorong beroperasi mulai tanggal 22 Desember 2022. Hotel Rylich Panorama Sorong mengadopsi sistem manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu perencanaan, perekrutan, dan pengembangan, yang dilakukan secara terencana, sistematis, dan berorientasi pada peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Dengan menerapkan *total quality management*, Hotel Rylich Panorama Sorong dapat bersaing dengan hotel lain di kota Sorong dan menjadi salah satu pilihan penginapan yang cukup diminati wisatawan. Oleh sebab itu merujuk dari penelitian terdahulu, maka penelitian ini ingin mengetahui bagaimana penerapan *total quality management* bagi pengembangan sumber daya manusia pada Hotel Rylich Panorama Sorong.



METODA PENELITIAN

Metoda penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan studi kasus. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, dokumentasi, serta diskusi dengan dua (2) informan dari pihak manajemen Hotel Rylich Panorama Sorong. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti buku, artikel jurnal, dan internet. Sementara, tahapan penelitian ini meliputi: (1) pemetaan literatur topik pendukung; (2) pengelompokan (*coding*) berbasis permasalahan serta pola jawaban informan; (3) pembuatan peta kategori permasalahan dan pola jawaban informan untuk melihat visualisasi kategori permasalahan, pola jawaban dan hasil observasi; (4) penarikan kesimpulan akhir dengan merangkum hasil temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan dukungan berbagai literatur sesuai topik penelitian (Arianto & Handayani, 2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia Hotel Rylich Panorama Sorong banyak mengalami perubahan dan pembaharuan dalam upaya meningkatkan kualitas. Salah satu inovasi yang digunakan oleh manager HRD Hotel Rylich Panorama Sorong adalah, menerapkan konsep *total quality management* dalam melakukan perencanaan sumber daya manusianya. Perencanaan sumber daya manusia dimulai dengan menilai jumlah sumber daya manusia yang tersedia di Hotel Rylich Panorama Sorong secara komprehensif, yang dilakukan pada pertemuan manajemen, dari jumlah sumber daya manusia yang tersedia, kompetensi, kualifikasi pendidikan, keterampilan dan kinerja. Tujuan dari penilaian ini adalah untuk memahami tantangan terkait dengan persyaratan sumber daya manusia serta kompetensi, keterampilan dan kinerja sumber daya manusia yang ada. Bapak Ricky Javed selaku manager HRD Hotel Rylich Panorama Sorong, mengungkapkan bahwa, Hotel Rylich Panorama Sorong melakukan perencanaan yang mencakup analisis kebutuhan untuk sumber daya manusia yang memenuhi syarat, spesifikasi khusus yang dibutuhkan oleh hotel.

Hal ini harus dilakukan Untuk mengevaluasi keunggulan dan kelemahan sumber daya manusia di hotel, perlu memahami persyaratan yang diharapkan oleh hotel serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Hal itu seerti diutarakan oleh ara informan berikut ini:

"Tentu, perencanaan sumber daya manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong memang banyak mengalami perubahan dan pembaharuan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu inovasi yang kami terapkan adalah konsep Total Quality Management (TQM). TQM ini kami gunakan untuk meningkatkan kualitas seluruh aspek, termasuk di bagian sumber daya manusia. Prosesnya dimulai dengan penilaian menyeluruh terhadap jumlah sumber daya manusia yang tersedia di hotel, termasuk kompetensi, kualifikasi pendidikan, keterampilan, dan kinerja karyawan." (Informan A).

"Tujuan dari penilaian ini adalah untuk lebih memahami tantangan yang ada terkait dengan persyaratan sumber daya manusia yang kami butuhkan. Selain itu, kami ingin mengidentifikasi kompetensi, keterampilan, dan kinerja dari karyawan yang sudah ada,



sehingga kami bisa menilai apakah mereka memenuhi standar yang kami harapkan atau masih ada aspek yang perlu diperbaiki.” (Informan B

“Ya, kami melakukan analisis kebutuhan sumber daya manusia yang lebih terperinci. Kami mengevaluasi apakah sumber daya manusia yang ada sudah memenuhi persyaratan dan spesifikasi yang dibutuhkan oleh hotel. Kami juga menganalisis keunggulan dan kelemahan masing-masing karyawan berdasarkan kualifikasi dan kinerja mereka. Dengan pemahaman ini, kami bisa mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dan langkah-langkah pengembangan yang perlu diterapkan.” (Informan A).

“Salah satu tantangan utama yang kami hadapi adalah menemukan karyawan yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang tepat sesuai dengan kebutuhan spesifik hotel. Di sini, kami harus memastikan bahwa proses perekrutan dan pelatihan yang kami lakukan bisa menghasilkan karyawan yang memenuhi standar yang tinggi. Selain itu, kompetensi teknis dan kinerja individu juga menjadi fokus utama dalam perencanaan ini.” (Informan B)

“Kami terus melakukan evaluasi dan pelatihan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan. Selain itu, kami juga berusaha untuk terus meningkatkan proses perekrutan agar dapat menemukan kandidat yang lebih sesuai dengan kebutuhan hotel. Salah satu fokus utama kami adalah mengedepankan kualitas, bukan hanya kuantitas, dalam sumber daya manusia yang kami miliki.” (Informan A).

“Saya sangat mendukung konsep Total Quality Management yang diterapkan di sini. Menurut saya, dengan adanya pendekatan TQM, kami bisa mengidentifikasi dan menilai secara lebih sistematis berbagai aspek yang berhubungan dengan kualitas sumber daya manusia. Penilaian yang dilakukan tidak hanya sekadar melihat jumlah, tetapi juga kualitas, seperti keterampilan dan kinerja karyawan yang sangat penting dalam menunjang kesuksesan operasional hotel.” (Informan B).

Sementara, bagian sumber daya manusia Hotel Rylich Panorama Sorong juga menyatakan bahwa penerapan *total quality management* telah dilakukan di Hotel Rylich Panorama. Peningkatan mutu pelayanan di Hotel Rylich Panorama Sorong dilakukan melalui manajemen yang efektif atau *total quality management*, terutama dalam hal pengelolaan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Faktanya menunjukkan bahwa, untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu hotel agar merasa puas dan nyaman, oleh karena itu, peningkatan dan pembangunan kualitas sumber daya manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong mutlak dilakukan. Manajemen menggunakan berbagai langkah dalam manajemen sumber daya manusia, seperti dalam proses perencanaan, perekrutan, dan pengembangan, pendekatan yang diterapkan adalah sistematis, terstruktur, dan fokus pada peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Proses ini melibatkan evaluasi untuk menilai kekurangan yang ada sehingga perbaikan dapat dilakukan.

Selain itu, untuk menentukan kebutuhan sumber daya manusia yang diperlukan, perlu dilakukan proses identifikasi, maka seluruh pegawai yang dimiliki hotel melakukan rapat secara khusus setiap bulannya yaitu *general staff meeting* (GSM). Pertemuan dengan pihak manajemen merupakan salah satu langkah dalam membahas program yang direncanakan dan telah diimplementasikan guna mengevaluasi kinerja sumber daya



manusia yang dimiliki. Dalam pertemuan ini, tujuan utama untuk mengidentifikasi program-program yang telah dilaksanakan serta menyoroti kendala yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya. Dengan cara ini, hotel dapat menentukan opsi lain dan strategi untuk mencapai tujuan. Selanjutnya, manajer sumber daya manusia, mengatakan bahwa, perencanaan sumber daya manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong berfokus pada analisis terhadap kebutuhan sumber daya manusia yang akan datang, seperti jabatan yang dipromosikan, mutasi pemimpin, dan karyawan, pengurangan sumber daya manusia. Dengan membuka posisi lowongan dan langkah-langkah sejenisnya, perusahaan dapat memahami kebutuhan sumber daya manusia yang diperlukan. 7 Kegiatan terkait perencanaan sumber daya manusia dijalankan dengan sistematis dan terstruktur guna memperoleh tenaga kerja yang memiliki kualitas unggul. Hal itu seperti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:

“Di Hotel Rylich Panorama Sorong, kami sangat mengutamakan peningkatan kualitas layanan, dan untuk itu, kami menerapkan prinsip Total Quality Management, yang tidak hanya fokus pada kualitas pelayanan kepada tamu, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia. Kami memulai dengan melakukan perencanaan yang sangat sistematis dan terstruktur, baik dalam proses perekrutan, pengembangan, hingga evaluasi kinerja. Tujuan utama dari semua ini adalah agar karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan tamu.” (Informan A)

“Ya, kami menerapkan berbagai langkah strategis dalam manajemen sumber daya manusia. Salah satunya adalah melalui General Staff Meeting (GSM), yang diadakan setiap bulan. Pada pertemuan ini, manajemen dan seluruh pegawai hotel berdiskusi tentang program-program yang telah dilaksanakan, mengevaluasi kinerja, serta mendiskusikan kendala yang mungkin muncul. Ini memberi kami kesempatan untuk mengidentifikasi kebutuhan sumber daya manusia yang lebih tepat dan mengembangkan strategi lebih lanjut. Evaluasi yang kami lakukan sangat penting untuk mengetahui kekurangan yang ada dan membuat perbaikan berkelanjutan dalam proses manajemen sumber daya manusia.” (Informan B).

“Kami melakukan analisis menyeluruh tentang kebutuhan sumber daya manusia di masa depan. Ini termasuk menentukan posisi yang akan dipromosikan, mutasi pemimpin, serta pengurangan jumlah karyawan. Proses ini melibatkan pengidentifikasian lowongan yang dibuka, serta langkah-langkah lain yang diperlukan untuk memperoleh tenaga kerja yang berkualitas dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Semua kegiatan terkait perencanaan sumber daya manusia kami jalankan secara sistematis dan terstruktur untuk memastikan hasil yang optimal.” (Informan A).

“Tujuan utamanya adalah untuk mengevaluasi kinerja sumber daya manusia yang dimiliki dan untuk menilai apakah ada kendala dalam pelaksanaan program yang telah direncanakan. Selain itu, kami juga menggunakan GSM sebagai sarana untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang ada dalam perencanaan sumber daya manusia. Ini sangat membantu kami untuk merumuskan langkah-langkah strategis selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia di hotel ini.” (Informan A).



Hal ini bertujuan untuk meningkatkan serta mempertahankan keunggulan perusahaan dalam persaingan dengan pesaing lainnya. Perencanaan ini memungkinkan manajemen untuk menemukan dan mempekerjakan individu yang sesuai dengan kompetensi dan keahlian untuk menyelesaikan tugas-tugas hotel. Hotel Rylich Panorama Sorong juga melakukan proses rekrutmen dengan tujuan menemukan dan menarik calon karyawan yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang sesuai untuk dipertimbangkan dalam seleksi menjadi pegawai yang cocok dengan posisi yang dibutuhkan oleh hotel. Proses rekrutmen sumber daya manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong, dilakukan untuk menjaring dan menyeleksi sumber daya manusia yang dibutuhkan hotel, guna mengisi kekosongan pada department tertentu. Pengisian posisi tertentu dilakukan sesuai dengan perencanaan sumber daya manusia yang cermat yang telah disusun oleh manajer HRD. Proses rekrutmen umumnya dimulai dengan pencarian calon pelamar dan berakhir ketika para pelamar mengirimkan surat lamaran kepada manajer HRD. Setelah tahap rekrutmen, langkah selanjutnya adalah proses seleksi pelamar hingga terpilihnya kandidat yang memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pegawai, untuk mengisi posisi yang dibutuhkan oleh Hotel Rylich Panorama Sorong. Sementara karyawan yang diterima di Hotel Rylich Panorama Sorong adalah mereka yang memenuhi kriteria standar yang dibutuhkan. Para karyawan baru akan menjalani masa uji coba selama 3 bulan sebelum dipertimbangkan untuk diangkat sebagai pegawai kontrak di Hotel Rylich Panorama Sorong.

Relasi Total Quality Management dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Manajemen Hotel Rylich Panorama Sorong juga menggelar program pelatihan dan *workshop* secara berkala setiap 2 bulan di setiap departemen, dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan. Manajemen Hotel Rylich Panorama Sorong mendatangkan pakar dalam bidangnya untuk memberikan pelatihan kepada karyawan sesuai dengan spesialisasi 8 masing-masing. Melalui inisiatif ini, diharapkan keahlian karyawan dalam bidangnya dapat ditingkatkan sesuai dengan fokusnya. Pihak manajemen hotel juga memberikan beberapa kemudahan pada pegawainya, seperti memberikan subsidi untuk pembuatan SIM, "kasbon", dan pemberian hadiah kepada setiap pegawai yang berulang tahun. Hal ini dilakukan agar pegawai Hotel Rylich Panorama Sorong merasa nyaman bekerja di hotel Rylich Panorama Sorong, sehingga mereka dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel. Hotel Rylich Panorama Sorong menerapkan perencanaan, rekrutmen, dan pengembangan sumber daya manusia dengan landasan *total quality management*, bertujuan untuk memiliki tenaga kerja berkualitas yang mampu memberikan layanan terbaik kepada tamu. Hal itu seerti diutarakan oleh beberapa informan berikut ini:

"Tentu, kami menggelar program pelatihan dan workshop secara berkala setiap dua bulan di setiap departemen. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan di masing-masing bidang spesialisasi mereka. Kami mendatangkan pakar atau instruktur yang memiliki kompetensi di bidangnya untuk memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan masing-masing departemen. Kami percaya bahwa dengan peningkatan keahlian ini, karyawan dapat memberikan kontribusi yang lebih maksimal dalam pekerjaan mereka dan tentu saja berdampak positif pada pelayanan yang kami berikan kepada tamu." (informan A).



"Ya, kami juga memberikan beberapa kemudahan bagi karyawan. Misalnya, kami memberikan subsidi untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) bagi karyawan yang membutuhkannya. Selain itu, kami juga menyediakan fasilitas "kasbon" dan memberikan hadiah kepada setiap karyawan yang merayakan ulang tahun. Kami berharap dengan adanya fasilitas dan perhatian seperti ini, karyawan merasa dihargai dan nyaman bekerja di sini. Ketika mereka merasa dihargai, mereka akan bekerja dengan lebih maksimal, yang pada gilirannya akan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel." (Informan B).

"Dampaknya cukup besar. Ketika karyawan merasa dihargai dan diperhatikan, mereka merasa lebih termotivasi dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Dengan adanya kemudahan ini, mereka bisa lebih fokus pada pekerjaan mereka tanpa merasa terbebani dengan masalah pribadi yang mungkin ada. Hal ini tentu berpengaruh positif pada kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada tamu." (Informan A).

"Program pelatihan dan workshop yang kami gelar setiap dua bulan sangat penting dalam mendukung perkembangan karier karyawan. Karyawan yang mengikuti pelatihan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pekerjaan mereka, sehingga mereka lebih siap untuk mengambil tanggung jawab lebih besar di masa depan. Beberapa di antaranya bahkan mendapatkan kesempatan untuk dipromosikan ke posisi yang lebih tinggi setelah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kinerja." (Informan B).

Pendekatan manajemen sumber daya manusia berbasis *total quality management* fokus pada peningkatan kualitas tenaga kerja, pemenuhan kebutuhan tamu hotel terhadap sumber daya manusia, serta perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas tenaga kerja. Hal ini bertujuan agar visi dan misi hotel dapat tercapai secara optimal. Pengembangan sumber daya manusia menjadi topik penting yang harus dipelajari, mengingat urgensi pengembangan SDM dalam meningkatkan keunggulan kompetitif lembaga (Aryana & Yasa, 2017). Untuk mencapai kualitas terbaik, perbaikan yang berkelanjutan dan berkesinambungan pada SDM diperlukan (Suhermanto, 2018). Menurut Zusrony (2013), salah satu langkah perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM adalah melalui penerapan *total quality management* (TQM) atau dikenal di Indonesia sebagai pengendalian mutu terpadu (PMT).

Widiansyah (2018) mengemukakan bahwa pengembangan SDM melibatkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja yang berujung pada produktivitas dan kualitas lembaga. Penerapan *total quality management* (TQM) memiliki dampak pada pengembangan sumber daya manusia. Dampak tersebut terkait dengan peran para karyawan dalam menunjukkan kinerja melalui kemampuan dalam membangun kreativitas saat menjalankan tugas, serta kecakapan dalam pengembangan diri dan dukungan terhadap manfaat yang ditawarkan oleh *total quality management*. Selain itu, kepemimpinan memiliki peran penting, dengan pemimpin yang aktif, terbuka, dekat dengan anggota organisasi, dan memiliki kualitas kepemimpinan (Bustamante, 2011; Syadzili, 2019). Di samping itu, keterlibatan seluruh manajemen dan karyawan dalam menjalankan sistem juga merupakan hal yang krusial (Suseno, 2014).

Pada akhirnya manajemen sumber daya manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong dilakukan dengan pendekatan yang terstruktur dan berfokus pada kualitas. Manajemen hotel menerapkan prinsip *Total Quality Management* (TQM) sebagai landasan utama dalam perencanaan, perekrutan, dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan menciptakan tenaga kerja yang berkualitas tinggi yang mampu



memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel. Salah satu langkah utama yang dilakukan adalah pelaksanaan program pelatihan dan workshop yang diadakan secara berkala setiap dua bulan. Pelatihan ini melibatkan pakar di bidangnya untuk memberikan pemahaman lebih mendalam dan keterampilan khusus sesuai dengan spesialisasi masing-masing departemen. Program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis karyawan, serta mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan di masa depan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel dapat terus ditingkatkan. Respons karyawan terhadap program ini sangat positif, dan karyawan merasa bahwa pelatihan tersebut memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan kualitas pekerjaan mereka, sekaligus memperkaya pengalaman karyawan di tempat kerja.

Penerapan TQM dalam perencanaan sumber daya manusia di hotel ini tidak hanya mencakup pelatihan dan kesejahteraan, tetapi juga melibatkan evaluasi yang berkelanjutan terhadap kinerja karyawan. Proses ini dilakukan melalui pertemuan bulanan seperti General Staff Meeting (GSM), sehingga manajemen dan karyawan berdiskusi mengenai program yang telah dijalankan, mengevaluasi kekurangan, dan merumuskan langkah-langkah perbaikan. Pertemuan ini menjadi sarana penting untuk memastikan bahwa setiap karyawan memperoleh kesempatan untuk berkembang sesuai dengan kebutuhan hotel dan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tetap terjaga. Pada akhirnya, manajemen sumber daya manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong mengintegrasikan aspek pengembangan keterampilan, kesejahteraan karyawan, dan evaluasi berkelanjutan sebagai bagian dari strategi TQM. Pendekatan ini tidak hanya memastikan bahwa hotel memiliki tenaga kerja yang berkualitas, tetapi juga meningkatkan kepuasan karyawan yang pada gilirannya berdampak positif pada kepuasan tamu. Hotel ini menunjukkan bahwa dengan memberikan perhatian yang mendalam terhadap pengembangan sumber daya manusia dan kesejahteraan karyawan, sebuah organisasi dapat mencapai keunggulan dalam pelayanan yang sangat dibutuhkan di industri perhotelan yang kompetitif.

SIMPULAN

Penelitian ini memberikan analisis mendalam mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pengembangan sumber daya manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong, dengan fokus pada digitalisasi dan transformasi yang terjadi dalam manajemen sumber daya manusia di hotel tersebut. Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah bahwa manajemen di Hotel Rylich Panorama Sorong telah berhasil mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM untuk mengelola dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia secara sistematis dan terstruktur, yang bertujuan untuk menghasilkan tenaga kerja yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel. Selain aspek peningkatan keterampilan dan kompetensi melalui pelatihan dan workshop, hotel ini juga memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung efisiensi dalam pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini juga menemukan bahwa digitalisasi telah memperkuat fungsi pengendalian manajemen di Hotel Rylich Panorama Sorong. Dengan sistem informasi yang terintegrasi, pengendalian yang lebih transparan dapat dilakukan, memfasilitasi pemantauan kinerja yang lebih efektif di setiap departemen, serta mendukung kolaborasi yang lebih baik antar departemen. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusia, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya keunggulan kompetitif bagi hotel, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan. Pada akhirnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* yang didukung dengan digitalisasi dalam manajemen sumber daya manusia di Hotel Rylich Panorama Sorong



memberikan dampak yang sangat positif terhadap pengembangan kualitas karyawan dan peningkatan efisiensi operasional. Dengan demikian, Hotel Rylich Panorama Sorong berhasil memanfaatkan teknologi untuk menciptakan tenaga kerja yang berkualitas, serta memperkuat pengelolaan manajemen yang lebih transparan dan adaptif terhadap perubahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M.Y., Mart DD, G.A.R. (2023). *Manajemen Hotel Antara Teori dan Studi Kasus Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Arianto, B., & Handayani, B. (2024). *Pengantar Studi Fenomenologi*. Borneo Novelty Publishing. <https://doi.org/10.70310/4h056t98>
- Bustamante, R., & Combs, J. P. (2011). *Research Courses in Education Leadership Programs: Relevance in an Era of Accountability*. *International Journal of Education Policy & Leadership*, 6(3), 1-11.
- Handayani, J., Purwanto, A. (2019). *Pengaruh Dimensi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Zalma Dan Hotel Zavier di Kota Batu*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 5, Nomor 2.
- Imam, M.H., Ilyas, M.B. (2022). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada PT. Telkomsel Cabang Banda Aceh*. *Jurnal Serambi Konstruktivis*, Volume 4, No.2.
- Imbron & Pamungkas, I.B. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Widina Bahkti Persada.
- Jaya, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan SMART Ekselensia Indonesia*. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*, 7(2), 1-8.
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: CV. Sah Media.
- Krismiati, K. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak*. *Jurnal Office*, 3(1), 43-50.
- Laiya, R.A.R., Jan, A.H., Pondaag, J. (2018). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado*. *Jurnal EMBA Vol.6 No.4*
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish
- Masram & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher
- Muliawan, F., Ulum, M. & Suhendar (2025). *Analisis Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. *ETNOMANAJEMEN: Journal of Management Research*, 1(1), 1-12.
- Munanta, N., Hasan, M., Rani, H. A. (2016). *Pengaruh Quality Management Terhadap Daya Saing Kontraktor Pada Proyek Konstruksi Gedung Di Kota Banda Aceh*. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala* Volume 6, Nomor 1.
- Priyatna, M. (2016). *Manajemen Pengembangan SDM pada Lembaga Pendidikan Islam. Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(9), 1231-1250.
- Pristiyono, Saputra, R. (2019). *Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating*. *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu* Vol.7 No.1.
- Sedarmayanti. (2007). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.
- Suseno, A. Z. A. dan. (2014). *Penerapan TQM dalam Meningkatkan Kinerja UMKM*. *Jurnal Studi Manajemen*, 8(2), 112-117.



- Syadzili, M. F. R. (2019). Polarisasi Tahapan Kepemimpinan Transformatif Pendidikan Islam. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 55- 81.
- Yosepa, H., Samsudin, A., Ramdan, A.M. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan Pada Hotel Santika Sukabumi. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 8 Nomor 3 - Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.
- Yuliyati, J. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Total Quality Management Di Smk Muhammadiyah Prambanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 04 No. 01*, 24-35.

