



**IMPLEMENTASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi**

**Kasus : di Yayasan Bahrul ‘Ulum Tambakberas kabupaten
Jombang)**

TESIS



Disusun Oleh :

Nama Penyusun : Uswatul Hayati

NIM Penyusun : 6210016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG

TAHUN 2022



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uswatul Hayati

NIM : 6120016

Program Studi : S2 Manajemen Pendidikan Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (Unipdu)

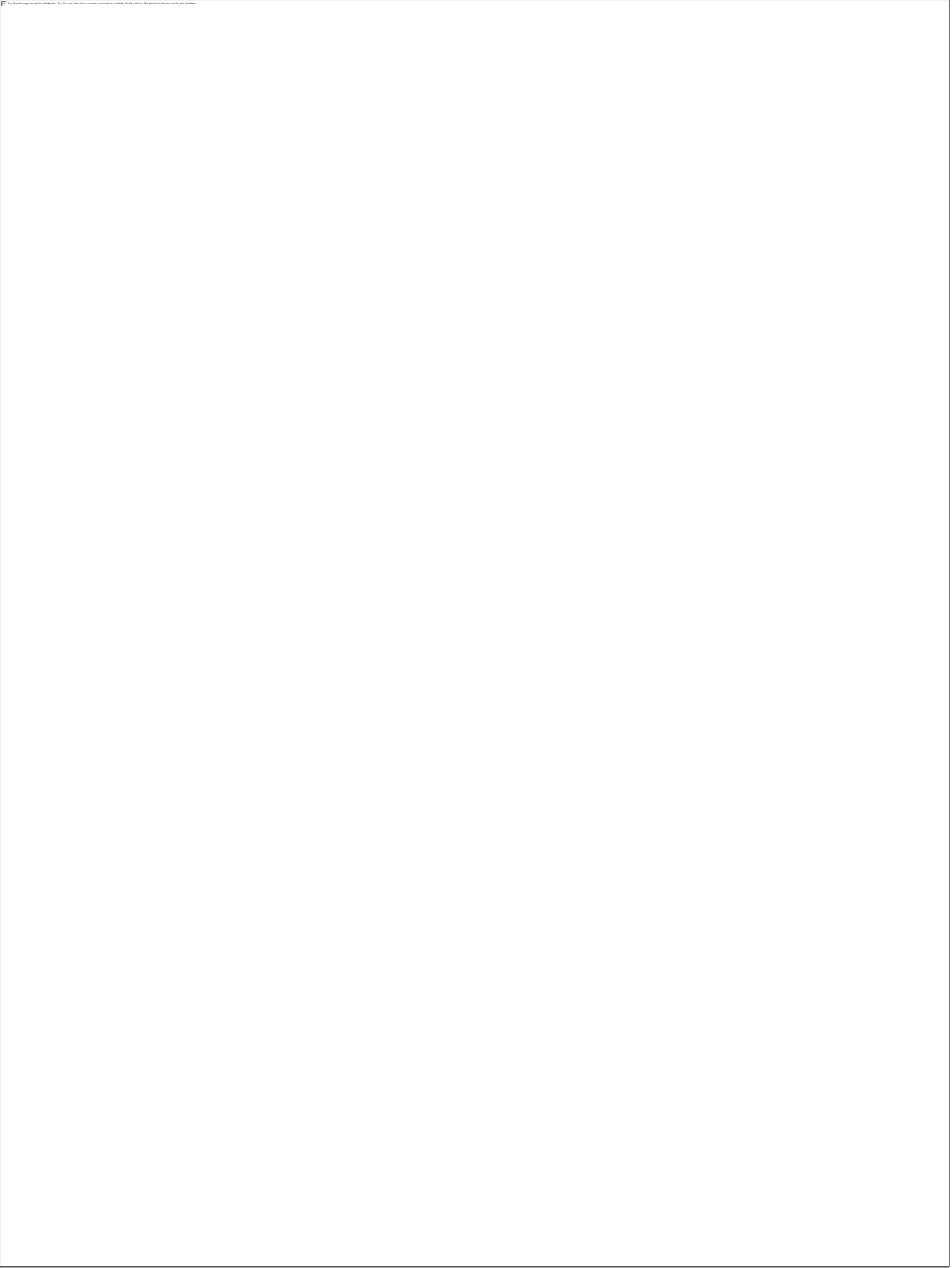
Jombang

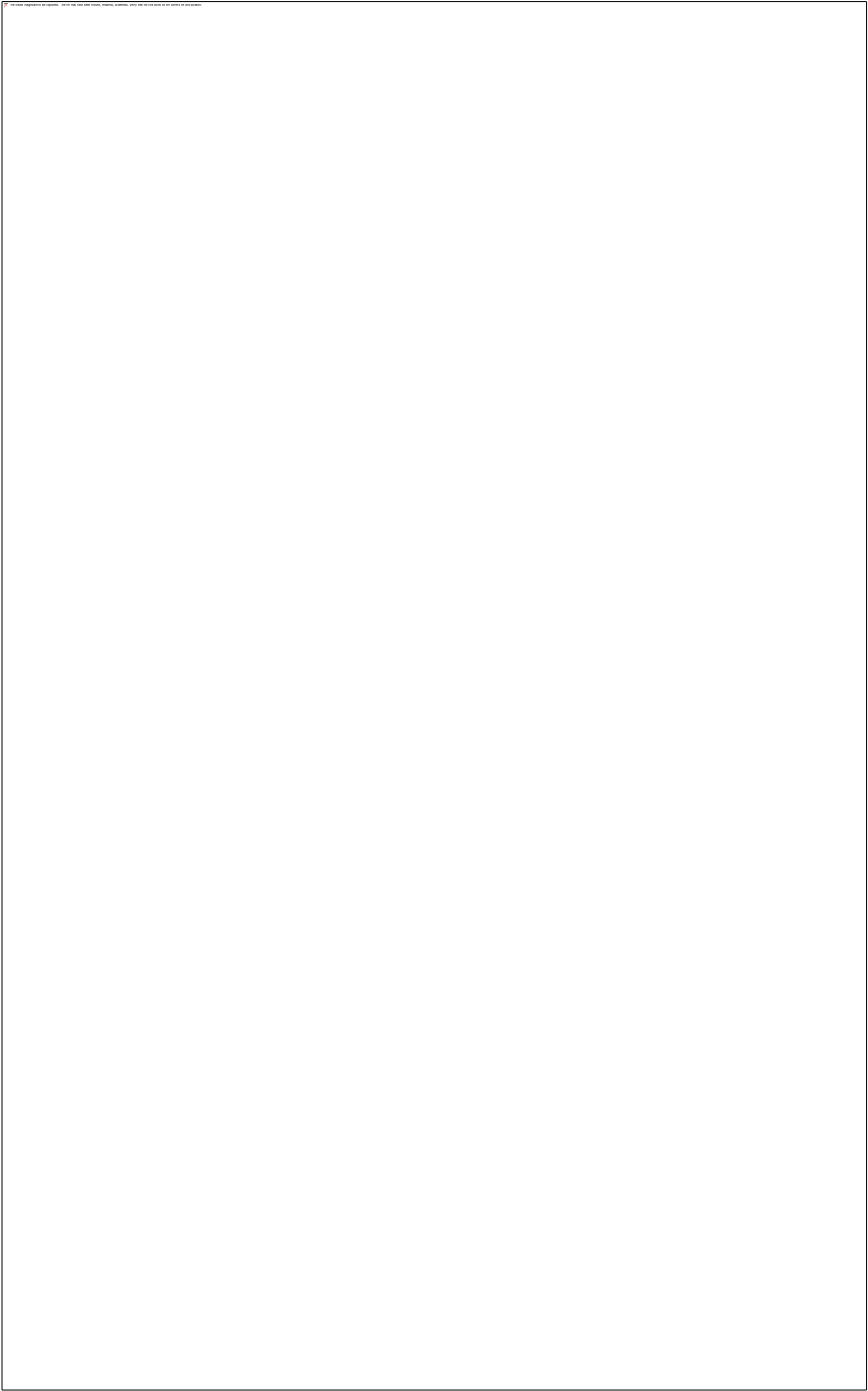
Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang berjudul “Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Di Yayasan Bahrul ‘Ulum Tambakberas Kab. Jombang)” ini secara keseluruhan adalah hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jombang, 18 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan

Uswatul Hayati







Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

**(Studi Kasus : Di Yayasan Bahrul ‘Ulum Tambakberas Kab.
Jombang)**

Uswatul Hayati

Manajemen Pendidikan Islam, Program Pascasarjana, Unipdu Jombang
Prof. Dr. H. Ahmad Zahro, MA
Drs. H. M. Zaimuddin W. As’ad, MS

ABSTRAK.

Adanya penelitian ini bertujuan supaya dapat mengkaji dan mendiskripsikan tentang pengimplementasian manajemen sumber daya manusia dan bentuk-bentuk kualitas pelayanan Yayasan Bahrul ‘Ulum. Adapun metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data Fenomenologis adalah dengan memandang prilaku manusia yaitu apa yang dikatakan dan dilakukan orang sebagai produk dari orang tersebut menafsirkan dunianya, maka fenomenologis berusaha memberi apa peristiwa dan kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situais-situasi tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Implementasi manajemen sumber daya manusia Yayasan Bahrul ‘Ulum dilakukan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Dalam hal ini adalah di kelolah oleh Yayasan dengan pengorganisasian secara hierarki yaitu pengelolaannya secara sepenuhnya di lakukan oleh pengurus Yayasan, yang meliputi pengurus inti, pengurus harian, dan pengurus departemen. Dan dalam pengawasan oleh Majelis Pengasuh dan pengawas Yayasan Bahrul ‘Ulum, dan untuk pelaksanaannya mempunyai hubungan secara koordinatif dengan lembaga pendidikan dan kepesantrenan yang ada di bawah naungan Yayasan Bahrul ‘Ulum. 2) bentuk kualitas pelayanan yang di berikan oleh Yayasan Bahrul ‘Ulum meliputi beberapa katagori, yaitu meliputi : bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan Empati (emphaty).3) kendala dan hambatan manajemen sumber daya manusia Yayasan Pondok Pesantren Bahrul ‘Ulum adalah meliputi : penanggung jawab yang kurang kompeten dalam melaksanakan tugas, dan factor kerja sama dengan pihak lainyangtidak dapat dijalankan dengan baik.

Kata kunci : Implementasi, manajemen sumber daya manusia, kualitas pelayanan



**Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus : Di Yayasan Bahrul 'Ulum Tambakberas Kab.
Jombang)**

Uswatul Hayati

Manajemen Pendidikan Islam, Program Pascasarjana, Unipdu Jombang
Prof. Dr. H. Ahmad Zahro, MA
Drs. H. M. Zaimuddin W. As'ad, MS

ABSTRACT

The purpose of this research is to be able to study and describe the implementation of human resource management and the forms of service quality of the Bahrul 'Ulum Foundation. The research method used is a qualitative phenomenology approach. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. Phenomenological data analysis technique is by looking at human behavior, namely what people say and do as a product of that person interpreting their world, then phenomenology tries to give what events and their relation to ordinary people in certain situations.

The results showed that: 1) The implementation of human resource management at the Bahrul 'Ulum Foundation was carried out through the stages of planning, organizing, directing, controlling, procurement, development, compensation, integration, maintenance, discipline, and dismissal. In this case, it is managed by the Foundation with a hierarchical organization, namely the management is fully carried out by the Foundation's management, which includes core management, daily management, and departmental management. And under the supervision of the Supervisory Council and the supervisor of the Bahrul 'Ulum Foundation, and for its implementation, it has a coordinating relationship with educational and Islamic boarding schools under the auspices of the Bahrul 'Ulum Foundation. 2) the form of service quality provided by the Bahrul 'Ulum Foundation includes several categories, namely: physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (emphaty). 3) The obstacles and barriers to human resource management at the Bahrul 'Ulum Islamic Boarding School Foundation include: the person in charge who is less competent in carrying out their duties, and the factor of cooperation with other parties that cannot be carried out properly.

Keywords: *Implementation, human resource management, service quality*



MOTTO

لاجل الجهال كثر الخلاف بين الناس ولو سكت من لا يدري لقلّ
الخلاف بين الخلق

*“ karena orang-orang dungulah terjadi banyak kontroversi di antara
manusia*

*Seandainya orang-orang yang bodoh berhenti bocara, niscaya
berkuranglah pertentangan di antara sesama. ”*

(Imam Al Ghazali)

**Lakukanlah kebaikan sekecil apapun karena
seseorang tidak pernah tahu kebaikan apa yang akan
membawanya ke Syurga**

(Imam Hasan Al Basri)



HALAMAN PERSEMBAHAN

الرحيم الرحمن الله بسم

محمدنا سيد ال على و محمدنا سيد على صل اللهم, العالمين رب لله الحمد

Puji Syukur Alhamdulillah Dengan Segala Kerendahan Hati, Keikhlasan Dan Ketulusan, Kupersembahkan Karya Tulis Ini Untuk

:

1. Terkhusus untu Allah SWT dan Rasulku, yang selalu merahmati setiap waktu dan menunjukkan jalan yang terang benderang.
2. Untuk Semua para ulama', orang-orang salafus sholih dan sholihah yang dengan ilmu-ilmu beliau telah membantu perkembangan intelektual, emosional dan spritualku dalam mengarungi kehidupan ini.
3. Untuk ibunda Nyai.Hj.Churun 'in Malik beserta keluarganya yang slalu sabar dan ikhlas dalam mendidik tentang banyak hal, dalam waktu 13 tahun kebaikan beliau-beliau yang tidak akan bisa terhitung, semoga Allah slalu meridhoi setiap langkahnya, dan diberika panjang umur, serta dimudahkan segala urusan dunia dan akhiratnya
4. Untuk Teristimewa guru pertama yang dengan sabar mengajari segala hal untuk menjadi lebih baik, yang cinta kasihnya sangat tulus, beliaulah ibuku (ibu Hj. Ni'ayah) yang mulutnya slalu basah dengan mendoakanku, yang slalu mendidik dengan penuh sabar dan ikhlas, wanita terbaik dan terkuat yang aku miliki dalam hidupku,dan juga teruntut almarhum ayahku, sampai kapanpun



tidak akan ada yang bisa menggantikan posisimu, yang telah mendidik banyak hal, dan slalu membeikan banyak hal tanpa aku minta, semoga engkau tenang disisNYA, semoga Allah selalu meridloi dan merahmati kalian berdua, tak bisa ku balas semua jasa kalian, hanya doa ku untuk beliau semoga surga tanpa hisab dihadiahkan untuk beliau.

5. Untuk kakak-kakakku tersayang yang slalu mendidik dan menyayangiku, yang menjadikanku sebagai adik paling beruntung didunia, semoga Allah slalu meridhoi, dan memberikan panjang umur, serta dimudahkan segala urusan dunia dan akhiratnya.
6. Untuk Semua guru-guruku disetiap tempat dan zaman, yang mulia dan dimuliakan Allah SWT serta RosulNya, yang telah mencurahkan ilmu-ilmunya.
7. Untuk Keluarga Besar Pasca Sarjana UNIPDU Jombang beserta para Dosen yang telah mendidik spiritualku, intelektual dan emosional dengan penuh kesabaran dan keuletan melalui curahan ilmu dan untaian doanya serta teman-teman yang kita banggakan.
8. Untuk semua teman-temanku seperjuangan yang telah membantu banyak hal, memberi dukungan, sehingga pada akhir perkuliahan, semoga kita diberikan ilmu yang bermanfaat dan barokah, dan dimudahkan segala urusan kita kedepannya.
9. Untuk teman-temanku khususnya farikhatul ulya dan shyefy badrul lailiyah yang selalu menemani dan saling menyemangati dalam masa proses



perkuliahan, dan memberi dukungan penuh untuk tidak saling menyerah, saya ucapkan terima kasih, semoga segala hal baik slalu kalian dapatkan.

10. Untuk keluarga besar P.P.P Al-Muhajirin 3 yang slalu memberi semangat dan menemani pada masa proses mengerjakan Tesis.
11. Dan Teruntuk yang Teristimewa untuk "seseorang" yang Allah takdirkan padaku disaat yang tepat, dan dengan cara yang penuh kebarokahan untuk menjadi teman hidupku dunia akhirat, yang bersamanya meraih Ridlo Allah yang berbuah surga.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis hanturkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Kasus : Di Yayasan Bahrul ‘Ulum Tambakberas Kab.Jombang)”. Sholawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, kerabat dan para sahabatnya serta semua orang yang mengikuti jalannya.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum. Dalam penulisan tesis ini, penulis menghadapi sejumlah kesulitan dan hambatan. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan motivasi dari dosen pembimbing dan semua pihak yang telah memberikan bantuan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Ahmad Zahro, M.A. Selaku Rektor Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang, yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam menuntut ilmu pengetahuan di UNIPDU Jombang.



2. Hj. Uswatun Qoyyimah, M.Ed., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang. Yang sudah memberikan fasilitas penunjang dalam proses perkuliahan
3. Dr. Amrulloh, Lc., M.Th.I. Selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam, yang telah memberikan bimbingan serta motivasi yang berguna bagi penulis.
4. Prof. Dr. H. Ahmad Zahro, M.A. Selaku dosen pembimbing utama yang sudah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan baru dalam menulis juga memberikan kritik dan saran yang sangat berpengaruh untuk penelitian ini.
5. Drs. H. M. Zaimuddin W. As'ad, MS. Selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan ilmu baru dalam menulis juga memberikan masukan yang membangun untuk penelitian ini.
6. Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang dan anggota tim penguji yang telah memberikan saran dalam perbaikan tesis ini sehingga menjadi lebih baik.
7. Segenap Dosen dan staff Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang yang telah memberikan ilmu, wawasan, bantuan dan pengalaman baru pada penulis selama perkuliahan.
8. Dr. KH. M. Wafiyul Ahdi, SH., M.Pd.I, selaku ketua umum Yayasan Bahrul 'Ulum, K. M. Abdul Jabbar Hubbi, selaku sekretaris umum Yayasan Bahrul 'Ulum, KH. Abdul Lathif Malik, Lc., selaku kepala Madrasah Madrasah Aliyah



Bahrul ‘Ulum, Faizun, S.Ag., M.pd, selaku kepala Madrasah Aliya Unggulan Wahab Chasbullah Bahrul ‘Ulum, Beserta seluruh tenaga yang sudah membantu dan memberikan informasi penelitian ini.

9. Rekan-rekan seperjuangan MPI dan kawan-kawan yang telah memberikan pengalaman baru dan waktu untuk bertukar pikiran dalam perkuliahan maupun penyelesaian tesis ini.
10. Seluruh pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini ada kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi yang membacanya.

Jombang, 13 Juni 2022

Penulis



DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error!
Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error!
Bookmark not defined.	
<i>ABSTRAK</i>	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
A. Latar Belakang.....	16
B. Ruang Lingkup Penelitian	21
C. Rumusan Masalah	22
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	22
E. Penelitian Terdahulu.....	23
F. Sistematika Penelitian	29
BAB II KAJIAN TEORI.....	31
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	31
B. Kualitas Pelayanan	46
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Kehadiran Peneliti di Lapangan	54
C. Lokasi Penelitian	54
D. Instrumen Penelitian	57



E. Sumber Data	60
F. Tahapan-Tahapan Penelitian	61
G. Subyek Penelitian	63
G. Ruang Lingkup Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
H. Metode Pengumpulan Data	63
I. Analisis Data	65
J. Pengecekan Keabsahan Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Profil Dan Lokasi Penelitian	70
B. Hasil Penelitian.....	78
C. Analisis Dan Pembahasan	114
BAB V PENUTUP.....	139
1. Kesimpulan.....	139
2. Kualitas pelayan	Error!
Bookmark not defined.	
3. Kendala dan Hambatan Pengimplementasian Manajemen Sumber Daya Manusia	Error!
Bookmark not defined.	
4. Implikasi	142
5. Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	145