



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia adalah aspek yang mempengaruhi suatu Lembaga untuk dapat Menjadikan Lembaga tersebut bisa maju dan berkembang. Maka dalam pengelolaan sumber daya manusia sangat diperlukan, dengan tujuan untuk bisa menjadikan manusia lebih produktif. Selain itu, akan menjadikan tenaga pendidik bisa berkembang dan meningkatkan kualitas dirinya. Karna dengan skill dan kualitas diri tenaga pendidik akan menjadikan Lembaga bisa berkembang, dan mampu menyelesaikan segala masalah yang terjadi pada Lembaga.¹

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang dipentingkan bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, terutama dalam sebuah Lembaga. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan Lembaga. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.²

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek yang sangat penting dan harus dimiliki upaya dalam mencapai tujuan Lembaga.

¹ Susan, Eri. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. (Jurnal Menejemen Pendidikan Islam Volume. 9, No. 2 Agustus 2019 P-ISSN: 2407-8107 E-ISSN: 2685-4538) : Hal 954

² Ibid., 955



Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen yang lain karena yang mengendalikan elemen – elemen yang lain adalah manusia, maka yang perlu dikembangkan kualitas itu sendiri adalah manusia terlebih dahulu.³

Implementasi manajemen sumber daya manusia dalam sebuah lembaga adalah kebutuhan secara keseluruhan untuk menjadikan Lembaga tersebut mencapai tujuan yang di inginkan. Maka diperlukan kepada pengelola dan pelaksana SDM Lembaga untuk mengelola sebaik-baiknya dan di lakukan perbaikan-perbaikan dari sebuah ketidak efektifnya perencanaan yang sudah ditentukan. Sehingga Lembaga akan dapat terus berkembang.⁴

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya Pengimplementasian manajemen sumber daya manusia di Yayasan Bahrul ‘Ulum adalah wewenang pengurus Yayasan Bahrul ‘Ulum, yang mana mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengembangan sumber daya alam, dan keputusan-keputusan itu wewenang pengurus Yayasan. Namun untuk pelaksanaan pengurus Yayasan melibatkan tenaga pendidik yang di pilih langsung untuk terlibat dalam pelaksanaan progam-progam kerja pengurus Yayasan.

³ Susan, Eri. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. (Jurnal Menejemen Pendidikan Islam Volume. 9, No. 2 Agustus 2019 P-ISSN: 2407-8107 E-ISSN: 2685-4538). Hal 954 -956

⁴ Ibid., 956



Perencanaan program kerja pengurus Yayasan Bahrul ‘Ulum dilaksanakan dalam rapat kerja setiap tahunnya, yang mana melibatkan seluruh pengurus Yayasan, pengasuh ribat, dan kepala madrasah yang ada di bawah naungannya, dalam rapat tersebut akan merencanakan program kerja untuk jangka waktu Panjang, jangka waktu menengah dan jangka waktu pendek.

Keterkaitan pengurus Yayasan dengan Lembaga Pendidikan adalah hubungan yang koordinatif, karna pengelolaan Yayasan mulai dari pengorganisasian, perkembangan SDM, adalah sepenuhnya di kelola oleh pengurus Yayasan.selain itu fungsi pengurus Yayasan kepada Lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungannya adalah sebagai konsultan, memberikan arahan, memberikan motivasi, memberikan pengawasan, dan kontroling, yang mana agar tetap satu visi dan misi Yayasan Bahrul ‘Ulum.

Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa. Kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pegawai atau tenga pendidik.



Kelima dimensi ini yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan di sebuah Lembaga.⁵

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwasannya bentuk kualitas pelayanan yang di berikan oleh Yayasan kepada tenaga pendidik yang ada di bawah naungannya adalah meliputi pengadaan work shop tentang pelatihan guru, diklat keaswajaan, (karna Yayasan Bahrul ‘ulum melandasi islam ahlussunnah wal jama’ah), mengirim tenaga pendidik untuk study banding, dan pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan kualitas tenaga pendidik, dan tenaga pelaksana pengorganisasian di Bahrul ‘Ulum.

Selain itu bentuk kualitas pelayanan secara fisik adalah meliputi tersediannya GSG (Gedung serba guna), dua aula Yayasan , alat transportasi yang mana dapat digunakan oleh seluruh instansi yang ada di bawah naungan Yayasan Bahrul ‘Ulum. dan juga terdapat BMT yang mana diperuntukkan sebagai rekomendasi pembiayaan oleh seluruh tenaga pendidik maupun peserta didik yang berada di Bahrul ‘Ulum).

Yayasan Bahrul ‘Ulum merupakan Lembaga yang manaungi 17 instansi Pendidikan, dimana Yayasan perlu mengelola dengan sebaik-baiknya untuk menjadikan Lembaga tersebut sebagai Lembaga yang mampu bersaing, dan Lembaga yang berkembang. Dalam hal ini untuk

⁵ Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.* (Journal of Business Administration Vol 1, No 2, September 2017, hlm. 232-243. e-ISSN:2548-9909). Hal 233



mencapai hal tersebut adalah pengaruh dari pengimplementasian manajemen sumber daya manusia, sehingga mampu memberikan kualitas pelayanan kepada tenaga pendidik, dan pelaksana organisasi di Yayasan Bahrul 'Ulum.

Berikut adalah instansi Pendidikan yang dibawah naungan Yayasan Bahrul 'Ulum : Play Grup Al Firdaus, TK Muslimat 2, MI Bahrul 'Ulum, MTsN 3 Jombang, MAN 3 Jombang, MTs Plus Bahrul 'Ulum, MA Bahrul 'Ulum, MTs Fattah Hasyim, MA Fattah Hasyim, MAUWH, MMA Bahrul 'Ulum, MAI Bahrul 'Ulum, SMK-TI, SMA Kreatif, IAIBAFa, UNWAHA, STIKES. Instansi Pendidikan tersebut tentu harus mengikuti kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh Yayasan Bahrul ' Ulum. Maka Yayasan Bahrul 'Ulum adalah pengendali dan pengelolaan Lembaga. Dimana Yayasan harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Atas dasar itulah sehingga Penulis melalui kesempatan ini, mencoba untuk melakukan penelitian dengan menelusuri permasalahan yang timbul dalam lingkup Yayasan dan Lembaga pendidikan yang terkait implementasi manajemen sumber daya manusia dan manajemen evaluasi progam kerja, sehingga diangkat suatu penelitian dengan judul ***“Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Yayasan Bahrul 'Ulum Tambakberas Jombang.***



B. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan pembahasan di atas maka batasan atau titik fokus pada pembahasan ini adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Untuk merumuskan permasalahan yang akan dikaji maka dilakukan identifikasi masalah terlebih dahulu dan berdasarkan dari permasalahan-permasalahan yang timbul dari judul penelitian. Berikut hasil identifikasi masalah yang dilakukan :

- a. Implementasi manajemen sumber daya manusia
- b. Keterkaitan pengelola Yayasan dengan pengelola Madrasah yang ada di bawah naungan Yayasan Bahrul ‘Ulum
- c. Bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh Yayasan kepada lembaga Pendidikan.
- d. Kendala dari implementasi manajemen sumber daya manusia Yayasan pondok pesantren Bahrul ‘Ulum

2. Batasan masalah berdasarkan beberapa pokok permasalahan yang telah diuraikan pada identifikasi masalah diatas, permasalahan dibatasi pada :

- a. Implementasi manajemen sumber daya manusia Yayasan pondok pesantren Bahrul ‘Ulum.
- b. Bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh Yayasan Pondok Pesantren Bahrul ‘Ulum



C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk implementasi manajemen sumber daya manusia di Yayasan Bahrul ‘Ulum?
2. Bagaimana bentuk kualitas pelayanan di Yayasan Bahrul ‘Ulum setelah pengimplementasian manajemen sumber daya manusia?
3. Bagaimana kendala dari implementasi manajemen sumber daya manusia di Yayasan Bahrul ‘Ulum?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan tentang:

1. Untuk mendiskripsikan implementasi manajemen sumber daya manusia di Yayasan Bahrul ‘Ulum.
2. Untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan setelah pengimplemntasian manajemen sumber daya manusia di Yayasan Bahrul ‘Ulum
3. Untuk mendiskripsikan kendala dan hambatan dari implementasi manajemen sumber daya manusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan sekaligus memberikan rekomendasi untuk pihak pengelola Yayasan.



- a) Pengelola yayasan Bahrul 'Ulum dan pengelolah Madrasah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi kepada pengurus Yaayasan dan pengelola Instansi Pendidikan untuk saling bekerjasama.
- b) Pengelola yayasan Bahrul 'Ulum, hasil penelitian ini di harapkan untuk mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya.
- c) Pengelola yayasan Bahrul 'Ulum Tambakberas Jombang, hasil penelitian ini diharapkan memberikan pemikiran yang dapat dijadikan acuan untuk mengimplementasian manajmen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Yayasan Bahrul 'Ulum.

2. Manfaat Praktis

- a) Dengan memahami berbagai masalah mengenai impelentasi manajemen sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- b) Memberikan sumbangan pemikiran pentingnya implementasi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c) Sebagai bahan masukan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang pengelolaan. Khususnya manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan disuatu Lembaga.

E. Penelitian Terdahulu



Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

1. Penelitian oleh Erwan Cakra Yudha (2021). Judul penelitian “Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mencapai Visi Lembaga Di Muhammadiyah Boarding School Klaten Tahun Pelajaran 2020/2021”. Hasil dari penelitian adalah 1) Implementasi manajemen sumber daya manusia dalam mencapai visi lembaga di Muhammadiyah Boarding School Klaten dilakukan melalui tahapan perencanaan, rekrutmen, seleksi dan penempatan, pelatihan dan pengembangan, evaluasi, dan pengawasan. 2) faktor yang mendukung dan menghambat implementasi manajemen sumber daya manusia dalam mencapai visi lembaga di Muhammadiyah Boarding School Klaten tahun ajaran 2020/2021 adalah kurangnya koordinasi manajemen perencanaan pada masa pandemi, kurangnya SDM yang memenuhi kualifikasi yang diinginkan lembaga dalam rekrutmen, terbatasnya waktu manajemen pelatihan pengembangan SDM, belum ada waktu yang difokuskan untuk pelaksanaan evaluasi, serta belum



adanya agenda dan tindak lanjut yang berkesinambungan dalam manajemen pengawasan, hal ini dikarenakan belum adanya tim pengawas dari madrasah secara berkala. 3) Solusi yang digunakan dalam mengatasi hambatan dalam implementasi manajemen sumber daya manusia dalam mencapai visi lembaga di Muhammadiyah Boarding School Klaten tahun ajaran 2020/2021 adalah dengan meningkatkan koordinasi antara Direktur, kepala madrasah dan pihak yang berwenang, dalam hal manajemen perencanaan, penempatan, pengembangan SDM dan melakukan sinkronisasi jadwal dalam manajemen evaluasi dan pengawasan terhadap kinerja SDM. Kemudian *research gap* nya adalah Dalam penelitian ini menjelaskan sumber daya manusia dalam Lembaga Pendidikan, bukan untuk organisasi, sehingga tahapan implementasinya tidak sesuai.⁶

2. Penelitian oleh Alsa Fitri. Judul penelitian “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Tinggi Agama Islam Ma’arif sarolangun”. Hasil dari penelitian ini adalah Adanya faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pendidikan di STAI Ma’arif Sarolangun adalah tersedianya sumber daya manusia yang telah memenuhi kualifikasi pendidikan yang dibutuhkan oleh STAI Ma’arif Sarolangun, kerjasama yang baik dengan pemerintah setempat serta sarana dan prasarana yang

⁶ Erwan Cakra Yudha. *Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mencapai Visi Lembaga Di Muhammadiyah Boarding School Klaten Tahun Pelajaran 2020/2021*. (Tesis IAIN Surakarta, 2021). Hal ii



memadai. adapun yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia, minimnya anggaran pembiayaan, serta komunikasi dan informasi yang lambat. kemudian, *Research gap dalam penelitian ini adalah* kurangnya pengimplementasian manajemen sumber daya manusia.⁷

3. Penelitian oleh Sakban, Ifnaldi, Nurma, Rifanto dan Ridwan. Judul penelitian ini adalah “Menejemen Sumber Daya Manusia”. Hasil dari penelitian ini adalah kepala sekolah sangat berperan sekali dalam meningkatkan dan motivasi para guru, staf /karyawan, dalam meningkatkan prestasi siswa/nya, yang sudah berjalan secara efektif dan kondisional. Sedangkan *Research gap* dalam penelitian tersebut adalah kurangnya sistematis implementasi manajemen sumber daya manusia⁸
4. Penelitian oleh Rita Pusvitasari. Judul penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Multisitus Di SMA Al-Islam Krian Dan SMAN 1 Taman Sidoarjo). Hasil dari penelitian ini adalah Pengadaan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan membuat job description and job specification terlebih dahulu sebelum

⁷ Fitri, Alsa. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'arif sarolangun* (Tesis Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi ,2021). Hal ii

⁸ Sakban, Ifnaldi. “*Manajemen sumber daya manusia*” (Alignment: Journal of Administration and Educational Management Volume 2, Nomor 1 e-ISSN : 2598-5159 p-ISSN : 2598-0742, 2019). Hal 25



mengadakan rekrutmen, informasi rekrutmen melalui media sosial, seleksi dilakukan dengan kelengkapan administrasi, diadakan xv tes dan wawancara, pelamar yang diterima akan memperoleh SK serta orientasi lingkungan kerja. Sedangkan *Research gap* dari penelitian ini adalah Dalam penelitian ini tidak di dapati pengorganisasian manajemen sumber daya manusia.⁹

5. Penelitian oleh Eki Candra. Judul penelitian “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Komitmen Organisasi Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset (Dppka) Kab.Kampar”. hasil penelitian ini adalah Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kemampuan SDM, budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, kemampuan SDM tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi sedangkan budaya organisasi secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kemampuan SDM tidak berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan komitmen organisasi secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. *Research gap* dari penelitian

⁹ Pusvitasari Rita. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SMA Al-Islam Krian Dan SMAN 1 Taman Sidoarjo*. (Tesis Institut Agama Islam Negeri (Iain) Tulungagung, 2020). Hal ii



tersebut adalah tidak mendapati pengimplementasian manajemen sumber daya manusia secara optimal¹⁰

6. Penelitian oleh Multi mokodompit, Kabiba, Asrul. Judul penelitian “Kreativitas Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan”. Hasil dari penelitian ini adalah kreativitas kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan maka penulis memberikan kesimpulan bahwa kreativitas kepala sekolah SMPN Satap 3 Bungku Selatan mencakup upaya meningkatkan profesionalisme guru, meningkatkan mutu sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan meningkatkan prestasi siswa serta menumbuhkan budaya positive dilingungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SMPN Satap 3 Bungku Selatan. Sedangkan *Research gap* dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan yang di Kelola adalah bentuk dari kreatifitas kepala Madrasah.¹¹
7. Penelitian oleh Haris Fatchurrohman. Judul penelitian “Pengelolaan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Di SMP Negeri 1 Kalidawir”. Hasil dari penelitian ini adalah Pelaksanaan Pengelolaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas

¹⁰ Candra, Eki. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Komitmen Organisasi Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset (Dppka) Kab.Kampar*. (Jurnal Ar- Ribhu Vol. 2 No. 2 P-ISSN ISSN.2614-7823, 2019). Hal 1

¹¹ Asrul, Kabiba. *Kreativitas Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan*. (Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP) Vol. 2 No. 1, 2021). Hal 5



Pelayanan Pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir. Dilakukan kepala sekolah agar pegawai mengutamakan kualitas pelayanan, selain itu kepala sekolah juga memberikan motivasi kepada pegawai dengan memberikan *reward* dan *punishment*. Dalam meningkatkan kualitas pegawai melalui pembinaan, workshop, seminar, dan diklat. *Research gap* dari penelitian tersebut adalah Penelitian ini tidak mendapati bentuk kualitas pelayanan¹²

F. Sistematika Penelitian

Agar pembahasan proposal ini lebih terarah dan sistematis serta berkaitan antara pembahasan masing-masing bab, maka perlu dibuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah yang diperlukan yang menandai suatu permasalahan yang dibahas sebagai dasar pemikiran atau pijakan dalam tulisan ini. Selanjutnya dikemukakan ruang lingkup penelitian, rumusan masalah yang menjadi pokok permasalahan. Tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORI

¹² Fatchurrohman, Haris. "Pengelolaan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Di SMP Negeri 1 Kalidawir" (Skripsi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022). Hal ii



Bab ini berisi pembahasan tentang menejemen sumberdaraya manusia, , dan kualitas pelayanan

BAB III : PENDEKATAN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji instrument, teknik analisis data.

BAB VI : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian, Deskripsi data, analisa pembahasan. Dan analisis dari hasil peneliian.

BAB V : PENUTUP DAN SARAN

Bab ini merupakan bab yang berisi tentang keimpulan dan saran