

## Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Uswatul Hayati<sup>1</sup>, Isti'anah<sup>2</sup>, Syifa Hamama<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Pascasarjana Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum

<sup>2</sup>IAINU Kebumen

E-mail: [Uushayati00@gmail.com](mailto:Uushayati00@gmail.com)

### Abstract

The purpose of this study is to be able to study and describe the implementation of human resource management and forms of service quality of the Bahrul 'Ulum Foundation. The research method used is a qualitative method with a phenomenological approach. Data collection techniques are through observation, interviews and documentation. Phenomenological data analysis techniques are by looking at human behavior, namely what people say and do as a product of the person interpreting their world, so phenomenology tries to provide what events and their relationships with ordinary people in certain situations. The results of the study show that: 1) The implementation of human resource management of the Bahrul 'Ulum Foundation is carried out through the stages of planning, organizing, directing, controlling, procuring, developing, integrating, integrating, maintaining, discipline, and terminating. In this case, it is managed by the Foundation with a hierarchical organization, namely its management is fully carried out by the Foundation's management, which includes core management, daily management, and department management. And under the supervision of the Board of Trustees and Supervisors of the Bahrul 'Ulum Foundation, and for its implementation has a coordinative relationship with educational institutions 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, responsiveness, assurance, and empathy. 3) obstacles and barriers to human resource management of the Bahrul 'Ulum Islamic Boarding School Foundation include: those in charge who are less competent in carrying out their duties, and factors of cooperation with other parties that cannot be carried out properly.

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

### 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 fenomologi. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data Fenomenologis adalah dengan memandang perilaku 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*

## PENDAHULUAN

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.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek yang sangat penting dan harus dimiliki upaya dalam mencapai tujuan Lembaga. 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..<sup>3</sup>

Implementasi manajemen sumber daya manusia dalam sebuah lembaga adalah

---

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> Ibid., 955

<sup>3</sup> 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

kebutuhan secara keseluruhan untuk menjadikan Lembaga tersebut mencapai tujuan yang diinginkan. 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.<sup>4</sup>

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.

Perencanaan progam 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 progam 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 tenaga pendidik. Kelima dimensi ini yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan di sebuah Lembaga.<sup>5</sup>

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

---

<sup>4</sup> Ibid., 956

<sup>5</sup> 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

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 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.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang dilakukan penulis yaitu menggunakan metode pendekatan

kualitatif. Saefudin Anwar menyampaikan bahwa pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menekankan analisisnya dalam proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.<sup>6</sup> Jenis penelitian yang digunakan adalah fenomenologi. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data Fenomenologis adalah dengan memandang perilaku 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 situasi-situasi tertentu. Teknik analisis data menggunakan model Miles & Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Implementasi manajemen sumber daya manusia di Yayasan Bahrul 'Ulum yang berupa jenis kegiatan yang telah di jelaskan oleh penulis pada BAB IV tentang pemaparan hasil penelitian implementasi manajemen sumber daya manusia di Yayasan Bahrul 'Ulum yaitu meliputi :

#### a. Perencanaan

Dalam kegiatan perencanaan manajemen sumber daya manusia Yayasan Bahrul 'Ulum adalah dilaksanakan dalam jangka waktu satu periode atau jangka waktu 4 tahun, dalam perencanaan tersebut menentukan siapa saja yang akan di pilih menjadi sumber daya manusia pengurus Yayasan Bahrul 'Ulum, dalam hal ini sepenuhnya di ambil dari dzurriyah keluarga Bahrul 'Ulum, dan itu menjadi syarat mutlak (tidak boleh di ambil di luar dzurriyah Bahrul 'Ulum. Dalam kegiatan perencanaan ini yang berwenang adalah Pembina Yayasan yang dipilih, dengan kendali dan persetujuan dari Pengurus Yayasan Bahrul `Ulum, selain itu juga melibatkan lembaga pendidikan yang berada di bawah naungannya, tetapi lembaga di sini adalah sebagai pelaksana program kerja yang disepakati untuk administrasi Yayasan. Organisasi ini memiliki forum MUBES (Musyawarah Besar Bani Chasbullah), yang melibatkan semua sektor di bawah pimpinan organisasi. Namun, dari perencanaan program kerja yang disepakati

---

<sup>6</sup>Saefudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hal.5.

dalam evaluasi tahunan, jika program kerja tidak efektif, akan di lakukan kebijakan perbaikan atau pengembangan.

Dalam perencanaan program kerja pengurus Yayasan terdapat program kerja berkala dan program kerja non rutin. Dalam hal ini program kerja berkala adalah program kerja tetap atau program kerja yang telah dilaksanakan secara rutin setiap hari, bulanan, atau tahunan, namun untuk program kerja non-rutin adalah program kerja yang menyesuaikan dengan keadaan atau kebutuhan organisasi. Hubungan Lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungan Yayasan Bahrul 'Ulum dengan kepengurusan Yayasan merupakan hubungan koordinatif, dimana pengurus Yayasan dalam perencanaan program kerja khususnya di bidang pendidikan melibatkan seluruh kepala madrasah yang ada di bawah naungannya. Selain itu, pengurus Yayasan kepada lembaga pendidikan yang berada di bawah naungannya bersifat suportif, yaitu pengurus yayasan kepada lembaga pendidikan yang berada di bawah naungannya memberikan pengendalian dan pengawasan, serta sebagai pembimbing agar lembaga dan yayasan pendidikan tetap berada pada jalur yang benar dan dasar.

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja baik mulai dari penyeleksian maupun sudah menjadi tenaga kerja untuk lebih dikembangkan kemampuannya secara maksimal untuk dapat membantu terwujudnya tujuan organisasi atau Lembaga pendidikan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kerja SDM.<sup>7</sup>

#### **b. Pengorganisasian**

Sistem organisasi yang dikelola oleh pengurus Yayasan adalah membentuk struktur Kepengurusan dalam hal ini atas persetujuan seluruh dzurriyah Bahrul'Ulum dalam Forum MUBES (Musyawarah Besar) yang diadakan setiap empat tahun atau satu periode, dalam forum tersebut akan di pilih siapa saja yang akan masuk dalam struktur kepengurusan Yayasan Bahrul 'Ulum. dan akan ditentukan pembagian penanggung jawab dan tugas dari setiap departemen.

Namun, selama masa kepemimpinan, jika faktor akuntabilitas kurang efektif dan memerlukan tinjauan tahunan untuk tinjauan struktural dan perombakan kembali untuk perbaikan dan dapat melaksanakan program kerja lebih efektif dan totalitas.

---

<sup>7</sup> 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 958

Secara hierarki organisatoris kepengurusan, berikut adalah uraian job diskripsi :

1. Majelis Pengasuh/Dewan Pembina

Majlis Pengasuh adalah Lembaga tertinggi di lingkungan Pondok Pesantren Bahrul'Ulum dengan kewenangan penuh. Kewenangan tersebut meliputi pengangkatan dan pemberhentian Presiden Yayasan, penetapan arah kebijakan pondok pesantren dalam dan luar negeri, dan legalitas kebijakan yang dilakukan oleh pengurus sehari-hari.

2. Dewan Pengawas

Badan pengurus yang bertindak sebagai pendamping Majelis Pengasuh dalam memberikan pendapat dan mengawasi kebijakan, kinerja, dan pelaksanaan program Yayasan.

3. Pengurus Harian.

Pengurus harian adalah pelaksana harian seluruh program-program Yayasan yang telah di gariskan sekaligus penanggung jawab seluruh kebijakan-kebijakan yang di ambil. Pada periode 2009-2013 ini pengurus Yayasan terdiri dari 9 orang dengan struktur sebagai berikut : ketua umum, ketua I, dan ketua II, sekretaris umum, sekretaris I, sekretaris II, bendahara umum, bendahara I, bendahara II.

Dalam lingkungan operasinya, dengan dukungan Sekretaris Jenderal, Presiden menjabat sebagai pemimpin tertinggi yang bertanggung jawab atas semua kebijakan umum Yayasan. Ketua I dengan dukungan Sekretaris I bertanggung jawab atas semua kebijakan dan program Kementerian Pendidikan, Jurusan Humas, Jurusan KAMTIB, dan Jurusan Komunikasi dan Informatika.

Sementara itu, Ketua II dengan dukungan Sekretaris II bertanggung jawab atas kebijakan dan program di bidang Kewirausahaan, Prasarana, Pelayanan Kesehatan dan Olah Raga, Manajemen Aset dan Koperasi Ekonomi.

4. Pengurus Bidang/Departemen

Pengurus Bidang/Departemen adalah merupakan pionir dalam perkembangan Yayasan. Selain sebagai pelaksana dari program-program yang telah digariskan, para kepala departemen juga sangat inovatif dalam menentukan berbagai program dan kebijakan yang diharapkan dapat menciptakan terobosan-terobosan

baru bagi pembangunan dan kemajuan di masing-masing bidang, Anda harus berdaya dan kreatif

Dalam pengurus bidang/departemen, terdapat tujuh bidang/departemen, berikut adalah:

1. Departemen Pendidikan
2. Departemen HUMASY
3. Departemen KAMTIB
4. Departemen Wirausaha
5. Departemen Sarana Prasarana
6. Departemen Pelayanan Kesehatan
7. Departemen Infokom

Dari penjelasan diatas, yang menjelaskan tentang masing-masing pembagian penanggung jawab, dan penempatan penanggung jawab, berikut adalah penjelasan dari masing-masing pengurus bidang/departemen :

1. Departemen Pendidikan

Departemen pendidikan adalah untuk mengelola kependidikan yang ada di pondok pesantren Bahrul 'Ulum, dimana departemen pendidikan tersebut sebagai sarana untuk mengembangkan sumber daya manusia pendidikan pondok pesantren Bahrul 'Ulum.

2. Departemen Humas

Departemen humas adalah Pengelolaan program kerja untuk hubungan masyarakat, program kerja dengan hubungan Yayasan-masyarakat, Yayasan dengan semua lembaga pendidikan, Yayasan yang disponsori oleh All Rivas.

3. Departemen KAMTIB

Departemen KAMTIB adalah mengelola keamanan dan ketertiban pondok pesantren Bahrul 'Ulum, dimana departemen KAMTIB tersebut mempunyai organisasi yang di kembangkan untuk penertiban pondok pesantren Bahrul 'Ulum, organisasi tersebut dengan nama SIGAP (Satuan inspeksi tanggap pengamanan) yang pelaksanaannya dipimpin oleh ketua Bidang KAMTIB.

4. Departemen Wirausaha

Departemen wirausaha adalah mengelola kewirausahaan pondok pesantren Bahrul 'Ulum, dimana departemen tersebut untuk memenuhi sumber daya manusia semua

tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan peser didik yang ada di pondok pesantren Bahrul 'Ulum.

#### 5. Departemen Sarana Prasarana

Departemen sarana prasarana adalah Perencanaan dan pengelolaan infrastruktur yang dibutuhkan, pengadaan infrastruktur, tinjauan hukum infrastruktur, pengoperasian dan pemeliharaan infrastruktur, evaluasi infrastruktur, pemindahan infrastruktur jika tidak diperlukan, dan pembaruan infrastruktur Bahrul'Ulum Infrastruktur untuk perbaikan dan pengembangan struktural.

Sektor infrastruktur juga menjadi aspek penting dalam pengembangan sumber daya manusia di Pondok Pesantren Ulm, karena merupakan infrastruktur yang secara efektif dapat mendukung semua kegiatan di Ulm dan melaksanakan semua kegiatan di Ulm.

#### 6. Departemen Pelayanan Kesehatan dan lingkungan Hidup

Departemen pelayanan Kesehatan adalah mengelola pelayanan Kesehatan yang disediakan oleh Yayasan Bahrul 'Ulum, sebagai bentuk pelayanan agar dapat di gunakan oleh seluruh pihak yang terlibat di pondok pesantren Bahrul 'Ulum yang membutuhkannya. Selain itu masyarakat sekitar juga bisa mendapatkan layanan Kesehatan yang disediakan oleh Yayasan Bahrul 'Ulum. layanan tetrsebut adalah berupa klinik, maka diperlukan manajemen klinik untuk pengelolaannya.

#### 7. Departemen Infokom

Departemen infokom adalah yang mengelola dan membuklikasikan setiap informasi dari jaringan luar kepada Yayasan Bahrul 'Ulum, maupun dari Yayasan ke jaringan luar, dan menjalin komunikasi dari jaringan luar, maupun ke jaringan dalam, serta memaksimalkan sarana media informasi di berbagai media secara luas.

Pernyataan di atas dimaksudkan untuk menjelaskan tugas atau *job description* pengurus Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum yang masing-masing jurusan dikelola sesuai dengan tugasnya.

Hubungan antara pengurus Yayasan Bahrul 'Ulum dengan lembaga pendidikan yang didukung oleh organisasi adalah hubungan organisasi yang hierarkis dimana lembaga pendidikan yang didukung oleh Yayasan Bahrul 'Ulum mendukung Yayasan Bahrul 'Ulum. Terdapat lembaga pendidikan dan pesantren di bawah naungan Yayasan

Bahrul 'ulum untuk pelaksanaan program kerja Yayasan.

Pengelolaan dan pengorganisasian sumber daya manusia pondok pesantren Bahrul 'Ulum sepenuhnya dikelola oleh pengurus Yayasan Bahrul 'Ulum, namun untuk pelaksanaannya pengurus Yayasan mempunyai keterkaitan dengan Lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungannya sebagai pembantu pelaksanaan program kerja pengurus Yayasan dan kegiatan-kegiatan pondok pesantren Bahrul 'Ulum tambakberas Jombang.

Keterkaitan Yayasan pondok pesantren Bahrul 'Ulum dengan lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungannya adalah saling keterkaitan, karna disini Yayasan Bahrul 'Ulum sebagai owner dari pada Lembaga Pendidikan, perumpamaan ini karna penanggung jawab utama adalah Yayasan pondok pesantren Bahrul 'Ulum, dan Lembaga Pendidikan atau kepala madrasah dan tenaga pendidik disini sebagai pelaksana, sehingga semua dalam controlling Yayasan Bahrul 'Ulum.

Hubungan antara Yayasan Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum dengan lembaga pendidikan pendukungnya saling terkait di sini karena Yayasan Bahrul 'Ulum memiliki lembaga pendidikan tersebut. Kepala sekolah dan pendidik adalah pelaksana di sini, jadi semuanya berada di bawah kendali Yayasan Bahrul 'Ulum. Selain itu, hubungan antara Yayasan Bahrul 'Ulum dengan lembaga pendidikan yang didukungnya adalah koordinasi. Sebagai contoh, Badan Koordinasi Pengadaan Kalender Pendidikan Yayasan Bahrul 'Ulum sangat disegani oleh Yayasan dan sangat dikoordinasikan oleh masing-masing lembaga pendidikan atau kegiatan tahun depan. Semoga kalender pendidikan ini menjadi kesepakatan bersama yang diputuskan oleh Yayasan.

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua tenaga kerja dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Karena organisasi hanya merupakan sarana untuk mencapai tujuan.<sup>8</sup>

### **c. Pengarahan**

Yayasan pondok pesantren Bahrul 'Ulum membawai 16 lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungannya, dimana Yayasan Bahrul 'Ulum adalah sebagai pengendali atau ujung tombaknya, maka Yayasan Bahrul Bahrul 'Ulum mempunyai wewenang

---

<sup>8</sup> 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 958

se penuhnya atas pemberian arahan kepada Lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungannya.

Pengurus Yayasan, terutama departemen pendidikan, berperan sebagai supervisor senior, tetapi karena sifat bimbingan dan manajemennya, departemen pendidikan bekerja sama dengan departemen lain seperti departemen KAMTIB.

Yayasan Bahrul 'Ulum memiliki forum rapat koordinasi dengan Kepala Madrasah untuk ditindaklanjuti dengan Kepala Madrasah. Hal ini dikarenakan setiap tenaga kependidikan madrasah bertanggung jawab penuh kepada kepala madrasah, sehingga pihak Yayasan akan menindak kepala madrasah jika melanggar atau melanggar aturan Bahrul'Ulum.

Pengarahan adalah kegiatan untuk memberikan pengarahan semua tenaga kerja agar dapat bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi atau Lembaga pendidikan.<sup>9</sup>

#### **d. Pengendalian**

Dalam pengendalian manajemen sumber daya manusia adalah sepenuhnya di kelola oleh pengurus Yayasan Bahrul 'Ulum. namun untuk manajemen sumber daya manusia Lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungan Yayasan Bahrul 'ulum adalah pengendali masing-masing Lembaga pendidikan, namun pengurus Yayasan mempunyai wewenang untuk memberikan pengawasan. Sehingga masih dalam satu arah, satu visi dan misi. Dalam hal ini seperti Madrasah swasta perlu melibatkan Yayasan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan seperti: Pengangkatan Kepala Madrasah, Pedoman Kalender Pendidikan Yayasan, dan Rekrutmen Guru. Namun, rekrutmen guru sudah dikoordinasikan karena persyaratan status Bahrul'Ulum tentang pengangkatan pendidik. Sementara itu, madrasah yang disponsori Yayasan akan terus mengikuti keputusan Yayasan, dan bahkan jika pemimpin madrasah terpilih, Yayasan memiliki wewenang untuk merekomendasikan mereka ke Kementerian Agama.

Pengendalian adalah kegiatan untuk mengendalikan semua tenaga kerja agar dapat mentaati peraturan-peraturan organisasi atau tenaga pendidikan dan bekerja sesuai dengan tugasnya. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, maka akan diberikan

---

<sup>9</sup> 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 958

tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.<sup>10</sup>

#### e. Pengadaan

Dalam pengadaan manajemen sumber daya manusia, Yayasan Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum seluruhnya dzurriyyah dari keluarga Bahrul 'Ulum, namun staf dan pembantunya aktif di luar keluarga Bahrul 'Ulum untuk melaksanakan kepengurusan Yayasan Bahrul 'Ulum. Proses rekrutmen Yayasan berdasarkan norma dan prinsip Bahrul 'Ulum. untuk tetap bisa menjadi arah, visi dan misi.

Rekrutmen tenaga pendidik dari masing-masing lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungannya masih dalam pengawasan pengurus Yayasan, sehingga Lembaga Pendidikan yang ada di bawah naungannya harus terus berkoordinasi dengan pengurus Yayasan untuk pengangkatan tenaga pendidik di Lembaga masing-masing, dengan tujuan agar diberikan surat pengangkatan dari Yayasan Bahrul 'Ulum.

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan orientasi, dan induksi untuk meningkatkan kualitas organisasi atau Lembaga pendidikan. Pengadaan juga mencakup beberapa hal di antaranya:

Analisis job diskripsi, yaitu aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang tugas yang sesuai dengan jobnya masing-masing. Berdasarkan informasi tersebut akan diketahui uraian (*description*) dan syarat-syarat (*requirement*) yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

Perencanaan SDM, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh jenis dan jumlah tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi. Perencanaan sumber daya manusia merupakan proses secara sistematis untuk menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan dengan ketersediaan sumberdaya manusia baik yang bersumber dalam maupun luar organisasi diperkirakan pada suatu periode tertentu.

- a. Rekrutmen, kegiatan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam mengisi kekosongan-kekosongan pada bidang-bidang tertentu dalam organisasi.

---

<sup>10</sup> 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 958

- b. Seleksi SDM, kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan kualitas tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organisasi, dan dapat mengembangkan sebuah organisasi.
- c. Penempatan SDM, kegiatan ini sebagai penempatan tenaga kerja kerja sesuai dengan bakat dan kemampuannya.<sup>11</sup>

#### **f. Pengembangan**

Upaya Yayasan Bahrul 'Ulum dalam mengembangkan manajemen sumber daya manusia dilakukan dengan mengirimkan kursus pelatihan nasional dan mengirimkan studi banding dengan lembaga lain dan pesantren. Kami berharap 'Ulama' akan meningkatkan kualitas bakat Yayasan Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum dan mengembangkan orang-orang berbakat.

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Yayasan Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum yang bertanggung jawab atas perkembangan dan kualitas Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum. Di sisi lain, kepala lembaga bertanggung jawab atas tenaga kependidikan lembaga tersebut.

Namun, sebagai inisiatif lain, Yayasan Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum memberikan pelatihan bagi para guru di Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum. Dalam hal ini, pelatihan yang dilakukan oleh Yayasan adalah mengundang ulama Barat untuk memberikan pelatihan dan pelatihan swadaya, bacaan-bacaan Islam yang mengundang ulama Timur Tengah yang dapat memberikan wawasan ilmu pengetahuan dan Islam, serta wawasan peradaban dunia. Semoga Yayasan Pondok Pesantren meningkatkan kualitas manajemen talenta bagi lembaga pendidikan dan tenaga kependidikan di Pondok Pesantren Bahrul 'Ulum. Yayasan Bahrul 'Ulum memiliki departemen dan setiap departemen memiliki organisasi sendiri, dan untuk pengembangan sumber daya manusia di masing-masing organisasi tersebut, Yayasan mendukung dan memberikan pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Salah satunya misalnya di jurusan KAMTIB mengadakan kursus pelatihan seperti pelatihan PBB, pelatihan penguatan mental, dan pelatihan Esprit de Corp untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan lain-lain untuk studi banding keamanan.

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis,

---

<sup>11</sup> 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 958

konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Untuk bisa menjadikan organisasi lebih berkembang dan berkualitas.<sup>12</sup>

#### **g. Kompensasi**

Kegiatan Pondok Pesantren Bahrul'Ulum membutuhkan tenaga, sehingga kegiatan pondok pesantren Bahrul'Ulum baik dari staf maupun tenaga pendidik, namun sesuai dengan prinsip dari pengabdian, dan khidmah ke pondok pesantren Bahrul'Ulum, sehingga kompensasinya tidak dapat di ukur oleh matematis.

Namun, para pendidik yang telah mengabdikan diri mengajar di Bahrul'Ulum selama lebih dari 25 tahun akan mendapatkan penghargaan berupa sertifikat dan tunjangan yang diberikan oleh Yayasan Bahrul'Ulum, berupa pengakuan dan penghargaan atas pengabdianya kepada Bahrul 'Ulum. Kontribusi tenaga kependidikan terhadap lembaga merupakan ukuran profesionalisme, dan tenaga kependidikan yang berkontribusi pada Yayasan Bahrul'Ulum adalah pelayanan dan Aksi Kidma bagi pondok pesantren di Bahrul'Ulum.

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil di artikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak di artikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi, selain itu juga agar bisa memotivasi tenaga kerja lain untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan tugasnya/pekerjaannya.<sup>13</sup>

#### **h. Pengintegrasian**

Yayasan Pondok Pesantren Bahrul'Ulum dan lembaga pendidikan pendukungnya juga saling terkait dalam hal kerjasama. Dalam hal ini Yayasan Bahrul'Ulum bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga pendidik di masing-masing lembaga menjadi pendamping aktif dan pelaksana program kerja. Yayasan yang terkait.

Dalam hal ini contohnya adalah departemen humas yang dibangun oleh organisasi KPM. Dikembangkan oleh perwakilan siswa dari semua lembaga, di bawah

<sup>12</sup> Susan, Eri. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. ( Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume. 9, No. 2 Agustus 2019 P-ISSN: 2407-8107 E-ISSN: 2685-4538). Hal 958

<sup>13</sup> Susan, Eri. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. ( Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Volume. 9, No. 2 Agustus 2019 P-ISSN: 2407-8107 E-ISSN: 2685-4538). Hal 958

naungan Bahrul'Ulum dan di bawah kepemimpinan pendidik madrasah. Dasar. Organisasi KPM merupakan wadah bagi siswa dan pendidik untuk berkolaborasi ketika berasal dari latar belakang madrasah yang berbeda.

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi atau Lembaga Pendidikan dan kebutuhan tenaga pendidik agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Pengintegrasian mencakup beberapa hal lain di antaranya:

- 1) Motivasi, merupakan dorongan untuk lebih semangat kerja kepada tenaga pendidik untuk melaksanakan tugasnya dengan totalitas, dan untuk bisa memberikan inovasi-inovasi baru untuk memajukan Lembaga pendidikan
- 2) Kepuasan kerja, merupakan cara tenaga pekerja untuk merasakan pekerjaannya, karna sudah mengerjakan pekerjaannya dengan totalitas. Kepemimpinan, mampu untuk mempengaruhi individu dan kelompok untuk mencapai tujuan lembaga.<sup>14</sup>

#### **i. Pemeliharaan**

Hubungan antara pengurus Yayasan Bahrul'Ulum, pengurus dan praktisi Yayasan Bahrul'Ulum, pengurus lembaga dan tenaga kependidikan adalah salah satu yang hangat dan harmonis.

Dalam hal ini Yayasan memiliki kegiatan tahunan yaitu kegiatan Halal Bihalal dan kegiatan Istigosa Akbar bulan Syawal yang dapat mempertemukan seluruh santri di Bahrulurum kegiatan tersebut. mengetahui satu sama lain. Dengan demikian, hubungan yang dibangun oleh Yayasan dapat terjalin dengan hangat dan harmonis.

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar pegawai tetap mau bekerja sama sampai pada masa kerjanya selesai (pension). Pemeliharaan yang baik di lakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai dan pendidik serta pedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.<sup>15</sup>

#### **j. Kedisiplinan**

Yayasan telah menetapkan kode etik untuk memperkuat kedisiplinan di pondok

---

<sup>14</sup> Ibid, 958

<sup>15</sup> Ibid, 958

pesantren Bahrul'Ulum. Dalam hal ini kami menangani kasus-kasus pelanggaran dan orang-orang yang melanggar tata tertib dan norma-norma pondok pesantren Bahrul'Ulum. Tindakan lebih lanjut diperlukan untuk menghindari pelanggaran berulang. Dalam hal ini, departemen Kamtib bertanggung jawab untuk mengawasi operasi sehari-hari dan manajemen inti.

Di lembaga pendidikan yang dibawah naungan Yayasan, pendidik menjadi tanggung jawab kepala madrasah masing-masing lembaga, tetapi jika kepala madrasah tidak mengambil tindakan lebih lanjut terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pendidik, hal ini dilakukan oleh Yayasan Bahrul Ulum Kode Etik Etika akan ditampilkan.

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci tercapainya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedipsilinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan lembaga pendidikan dan norma-norma sosial .<sup>16</sup>

#### **k. Pemberhentian**

Dalam perekrutan tenaga pendidik, Yayasan Bahrul'Ulum telah mengeluarkan maklumat pengangkatan tenaga pendidik. Oleh karena itu, Yayasan Bahrul'Ulum berwenang memberhentikan pendidik apabila melanggar tata tertib Bahrul'Ulum atau norma-norma Pondok Pesantren Bahrul'Ulum. Jika pendidik tersebut PNS, maka Yayasan juga berwenang menghubungi Kementerian Pendidikan untuk memindahkan pendidik tersebut ke lokasi lain.

Pemberhentian adalah putusya hubungan kerja seseorang dari suatu Lembaga .Pemberhentian ini di sebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan lembaga pendidikan, kontrak kerja berakhir, pension dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh undang-undang No. 12 tahun 196<sup>17</sup>

## **2. Kualitas pelayan**

Kualitas pelayanan di Yayasan Bahrul 'Ulum yang berupa bentuk-bentuk pelayanan yang telah di jelaskan oleh penulis pada BAB IV tentang pemaparan hasil penelitian kualitas pelayanan di Yayasan Bahrul 'Ulum yaitu meliputi :

### **a. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

<sup>16</sup> Ibid, 958

<sup>17</sup>Ibid, 958

Bentuk kualitas pelayanan yang di berikan oleh Yayasan Bahrul dalam bentuk bukti fisik meliputi :

1. GSG (Gedung serba guna)

GSG tersebut fasilitas yang di sediakan oleh Yayasan untuk dapat digunakan, seluruh Lembaga Pendidikan dan Lembaga pesantren yang membutuhkannya, begitu juga kepada keluarga Bahrul ‘Ulum. GSG tersebut meliputi tempat in door dan out door, di mana tempat tersebut dapat digunakan oleh kurang lebih dari sepuluh ribu orang.

2. Aula Yayasan 1

Aula Yayasan adalah bentuk fasilitas yang di sedikan oleh Yayasan Bahrul ‘Ulum untuk digunakan oleh kegiatan-kegiatan Yayasan, selain itu Lembaga Pendidikan

3. Aula Yayasan 2, yang fungsionalnya sama dengan aula Yayasan 1

4. Transportasi yang brupa mobil

5. Tempat penginapan tamu yang disediakan untuk pelayanan tamu yang berkepentingan dengan pondok pesantren Bahrul ‘ulum

6. BMT untuk simpan pinjam bagi tenaga pendidik dan kependidikan Bahrul ‘Ulum

7. Kredit murah untuk kepemilikan rumah yang bekerja sama dengan Bank BTN bagi tenaga pendidik dan kependidikan Bahrul ‘Ulum

8. Perkumpulan arisan koperasi untuk simpan pinjam bagi tenaga pendidik dan kependidikan Bahrul ‘Ulum

9. Pengurangan biaya Pendidikan bagi keluarga pendidik yang sekolah di Bahrul ‘Ulum

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff, dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Seperti halnya Gedung, atau fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh tenaga pendidik atau pelaksana organisasi dapat terpenuhi dan tersedia.<sup>18</sup>

b. Reliabilitas (*Reliability*)

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Yayasan kepada Lembaga pendidik maupun tenaga pendidik, yaitu meliputi :

1. Di adakannya diklat aswaja

2. Pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas tenaga pendidik dan kependidikan

<sup>18</sup> Riswanto, Budiono, Jimanto dan Yohanes, Sondang, Kunto. *Pengaruh service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan customer satisfaction sebagai variable intervening pada ritel bioskop the premiere Surabaya*. (Jurnal menejemen pemasaran Petra : Volume. 2, No.1, 2014). Hal 1-9

3. Pengajian atau sarasehan yang mendatangkan ulama' besar untuk memberikan wawasan dan ilmu kepada tenaga pendidik
4. Mengirimkan tenaga pendidik dalam mengikuti pelatihan-pelatihan diluar untuk mewakili Bahrul 'Ulum

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa organisasi ataupun Lembaga pendidik memberikan janji – janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah. Seperti halnya dalam sebuah organisasi ataupun Lembaga Pendidikan yang memberikan anggota pelaksana organisasi atau tenaga pendidik suatu pelayanan yang berupa pelatihan pelatihan untuk pengembangan kualitas diri sebagai pelaksana organisasi atau sebagai tenaga pendidik.<sup>19</sup>

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yayasan Pondok Pesantren Bahrul'Ulum sangat terbuka untuk menanggapi institusi institusional yang menerima pengaduan atau permintaan donasi. Tindakan pertama adalah menangani keluhan ini, tindakan kedua adalah agar Yayasan menyelidiki masalah tersebut, dan kemudian Yayasan akan mendukung tindakan tindak lanjut dan memberikan solusi. Memang, fungsi Yayasan Bahrul'Ulum bagi lembaga pendidikan adalah kemampuan pembina untuk memberi petunjuk dan mengambil keputusan ketika pimpinan lembaga tidak bertanggung jawab dalam mengambil keputusan yang bijaksana.

Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan anggota. Kemudian jika dilihat dalam sebuah Lembaga Pendidikan yang mendapatkan keluhan dan permintaan masukan kepada pimpinan, maka pimpinan akan merespon dengan tanggap, dan mampu memberikan solusi atau jalan keluarnya.<sup>20</sup>

d. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan Lembaga Pendidikan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, sehingga tenaga pendidik atau anggota pelaksana organisasi mempunyai kepercayaan diri dan keyakinan untuk bisa berkontribusi lebih lama di Lembaga Pendidikan atau organisasi tersebut. Seperti halnya Lembaga Pendidikan atau organisasi

---

<sup>19</sup> Ibid, 1-9

<sup>20</sup> Ibid, 1-9

memberikan jaminan pelayanan Kesehatan, jaminan kemakmuran.<sup>21</sup>

e. Empati (*Emphaty*)

Salah satu bentuk empati yang Yayasan Bahrul'Ulum berikan kepada para pendidik adalah sumbangan penting yang diberikan sebagai bentuk kepedulian kepada para pendidik di Yayasan Bahrul'Ulum kepada para pendidik yang telah mengabdikan Bahrul'Ulum selama lebih dari 25 tahun.

Selain itu Yayasan Pondok Pesantren Bahrul'Ulum bersifat kekeluargaan, sehingga bentuk empati yang diberikan Yayasan kepada para pendidik adalah kasih sayang. Oleh karena itu, jika seorang pendidik mengalami bencana, Yayasan akan memberikan kepedulian. Seperti halnya Meninggalnya salah satu keluarga pendidik, Yayasan akan melaksanakan Ta'ziah dan Tahlilan hingga 7 hari.

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada anggota organisasi atau tenaga pendidik dalam sebuah Lembaga pendidikan. Inti dari dimensi empaty adalah menunjukkan kepada tenaga pendidiknya atau anggota pelaksana organisasinya melalui layanan yang diberikan, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi.<sup>22</sup>

### **3. Kendala dan Hambatan Pengimplementasian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Implmentasi manajemen sumber daya manusia di Yayasan Bahrul 'Ulum dalam masa pelaksanaannya, pasti mendapati kendala dan hambata yang menajadikan pelaksanaannya tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien, kendala dan hambatan tersebut yaitu meliputi :

1. Adanya penanggung jawab yang tidak kompeten.
2. Factor kerja sama dengan pihak lain yang tidak di jalankan dengan baik.

## **KESIMPULAN**

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,

<sup>21</sup> Ibid, 1-9

<sup>22</sup> Ibid, 1-9

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 fisisk (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.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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).
- Arikunto, Suharsimi dan Cepi, Safruddin AJ. 2008. *Evaluasi Program Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Basir Barthos, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Suatu Pendekatan Makro)*, (Cet. IX; Jakarta: Bumi Aksara, 2012).
- Coburn, E.C. (2013). *The Role of Nonsystem Action in the Relationship between Policy and Practice: The Case of Reading Instruction in California*. Analysis and Evaluation Education Journal.
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2012). *Developing and Managing Your School Guidance and Counseling Program Fourth Edition*. Alexandria: American Counseling Assosiation.
- Harras Hadyati, Sugiarti Endang, Dan Wahyudi. *Kajian Menejemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa*. (Universitas Pamulang Tangerang Selatan – Banten : 2020).
- Hastuti, Tuti dan Nasri, Muhammad. *Kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah : Aplikasi servqual model pada lembaga keuangan mikro syariah kota malang*. (Jurnal Menejemen dan akuntansi :Volume 3, No. 3, 2014).

- Hadari Nawawi, Penelitian Terapan, (Yogyakarta: Gajah Mada University Perss, tt)
- Iqbal hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 2002
- Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995)
- Kartini Kartono, Pengantar Metodologi Riset Sosial, (Bandung: Mandar Maju, 1996).
- Lexi Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1991)
- Na'ma, Rounaqun. *Manajemen Evaluasi Sistem Pendidikan Pondok Pesantren Asrama Pelajar Islam Kesugihan (APIK)* (Cilacap. Diss. IAIN Purwokerto, 2016).
- Mahmudi, I. *CIPP: Suatu Model Evaluasi Program Pendidikan*. (Jurnal AtTa'dib, 6/1 :2011)..
- M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Cet. II; Jakarta: Rajawali Pers, 2013).
- Malayu, Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005).
- Pribadi, dessy. *Pengaruh product quality, Service quality, image terhadap loyalty melalui satisfaction pada restaurant Sunda di Jakarta*. (Jurnal menejemen dan pemasaran jasa : Volume 7, No. 1, 2014).
- Priyatna, Muhammad. *Manajemen Pengembangan Sdm Pada Lembaga Pendidikan Islam*. (Edukasi Islami Jurnal Pendidikan Islam Vol. 05, Januari 2016).
- Riswanto, Budiono, Jimanto dan Yohanes, Sondang, Kunto. *Pengaruh service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan customer satisfaction sebagai variable intervening pada ritel bioskop the premiere Surabaya*. (Jurnal menejemen pemasaran Petra : Volume. 2, No.1, 2014).
- Saefudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 1991)
- Susan, Eri. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. ( Jurnal Menejemen Pendidikan Islam Volume. 9, No. 2 Agustus 2019 P-ISSN: 2407-8107 E-ISSN: 2685-4538).
- Wahid Murni dan Nur Ali, Penelitian Tindakan Kelas, ( Malang: Universitas Malang, 2008),
- Yuliana, lia. *Menejemen Evaluasi Kinerja Kepala Sekolah*. (Yogyakarta : UNY Press, 2020).