

**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG JOMBANG**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Syariah (S. EI)



Oleh

YUNI ASTRIANA KHAMIDAH

9.313.142.12

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LEMBAGA SOSIAL
PESANTREN TEBUIRENG JOMBANG**

YUNI ASTRIANA KHAMIDAH

9.313.142.12

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ali Samsuri, M.EI
NIP.19761031 200901 1 003

Sulistiyowati, S.HI,M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PROGRAM LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG
JOMBANG**

YUNI ASTRIANA KHAMIDAH

NIM. 9.313.142.12

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
(STAIN) Kediri pada tanggal 22 Juni 2016

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr.Andriani,SE.MM

NIP.19730113 200312 2 001

(.....)

2. Penguji I

Ali Samsuri, M.EI

NIP.19761031 200901 1 003

(.....)

3. Penguji II

Sulistyowati, S.HI,M.EI

NIP. 19810930 200901 2 008

(.....)

Kediri, 19 Juli 2016

Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM

NIP. 19680714 199703 1 002

NOTA DINAS

Kediri, 10 April 2016

Nomor :

Lamp : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : YUNI ASTRIANA KHAMIDAH

NIM : 9313.142.12

Judul : PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG
JOMBANG

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Ali Samsuri, M.EI
NIP.19761031 200901 1 003

Sulistyowati, S.HI,M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Juli 2016

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : YUNI ASTRIANA KHAMIDAH

NIM : 9313.142.12

Judul : PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG
JOMBANG

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 22 Juni 2016, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Ali Samsuri, M.EI

NIP.19761031 200901 1 003

Sulistiyowati, S.HI,M.EI

NIP. 19810930 200901 2 008

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Puji syukur kepada Allah SWT, dengan ridho-Nya sehingga skripsi ni dapat terselesaikan dengan baik.
2. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang mana berkat ajaran-ajaran beliau kepada ummatnya, khususnya saya merupakan suatu nikmat inspirasi dalam membuat skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Orang tuaku tercinta, Moh. Khudori dan Siti Mujayati yang telah mendidik dan mengasuhku serta yang senantiasa memberikan semangat do'a, materiil dan spriritual hingga selesainya skripsi ini.
4. Sahabat-sahabatku Ekonomi Syariah seluruh angkatan 2012, khususnya Yuyun Wulandari, Zuhulul Izzah, dan Titik Nur Afiah yang selalu memberikan semangat dan berjuang bersama-sama dalam keadaan suka maupun duka.
5. Pengasuh Pondok Pesantren Putri An-Nuriyah Bapak KH. Muhaimin dan Ibu Hj. Sun Fatayati yang selalu memberikan semangat serta yang telah mendampingi penulis selama menuntut ilmu di STAIN Kediri, khususnya kamar 8 anak-anakku tercinta Miratul Khasanah, Dheni Rosita Dewi, Siti Nur Jannah dan teman lainnya yang telah memberikan kenangan terindah dan termanis selama ini.
6. Bapak Ali Samsuri, MEI selaku dosen pembimbing 1 yang tiada bosan-bosannya memberikan masukan, arahan demi terselesainya skripsi ini, dan Ibu Sulistyowati, S.HI, ME.I selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan arahan serta motivasinya untuk selalu bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Guru-guruku yang telah ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis, mendidik kami hingga menjadi orang yang berilmu, titik awal mulai di STAIN Kediri hingga akhir perjuangan di STAIN Kediri ini.
8. Almamater STAIN Kediri yang saya banggakan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil 'alamin panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan penuh barokah. Skripsi ini mengungkapkan peran manajemen sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan program Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang, Provinsi Jawa Timur.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang memberikan syafa'at serta memberikan jalan penerangan kepada seluruh umat, yang membukakan pintu ilmu pengetahuan dari jaman jahiliyah menuju jaman terang benderang yaitu *Ad Dinul Islam*.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Dr. Nur Chamid, MM selaku Ketua STAIN Kediri dan Dr.Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Ketua Jurusan Syari'ah beserta staf lainnya, atas segala kebijaksanaan, perhatian, do'a dan dorongan sehingga dapat terselesaikan program studi.
2. Ali Samsuri, MEI dan Sulistyowati, S.HI, M.EI., selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan dan do'a sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
3. Ketua Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang, serta staf lainnya yang telah membantu kelancaran selama penelitian dari awal hingga akhir.
4. Ayahanda, Ibunda, serta keluarga besar yang selalu mendo'akan, mengasihi, serta menyayangi dengan tulus yang menemani dengan tabah, setia, serta penuh pengertian sampai terselesaikan program studi.

5. Teman-teman mahasiswa di STAIN Kediri angkatan 2012, khususnya sahabat Ekonomi Syari'ah kelas E dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan materi maupun non-materi sehingga dapat terselesaikannya program studi.
6. Rekan-rekan ForSeisk (Forum Studi Ekonomi Islam STAIN Kediri)
7. Teman-teman pondok pesantren putri An-Nuriyah khususnya kamar 8, yang sudah banyak memberikan motivasi dan semangat.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu peneliti berharap kepada semua pihak yang membaca jika ada kekurangan dan kesalahan mohon memberikan kritik dan saran demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Semoga amal kebaikan berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. *Amin ya rabbal 'alamin*

Kediri, 10 April 2016

Penulis

ABSTRAK

Yuni Astriana Khamidah, Dosen Pembimbing Ali Samsuri, M.EI dan Sulistyowati, S.HI, M.EI: Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Kualitas Pelayanan Program Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang, Provinsi Jawa Timur, Ekonomi Syari'ah, Syari'ah, STAIN Kediri, 2016.

Kata Kunci: Peran Manajemen Sumber Daya Insani, Kualitas Pelayanan

Dalam sebuah lembaga maupun instansi lainnya peran manajemen sumber daya insani berperan penting. Manajemen sumber daya insani adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi. Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana sumber daya insani yang ada di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang? 2) Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang? 3) Bagaimana peran manajemen sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang?. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran manajemen sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sesuai dengan kehadiran peneliti di lapangan sangat penting karena peneliti merupakan instrumen kunci untuk menangkap makna. Sumber data diperoleh dari karyawan dan ketua Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang serta data tambahan berupa dokumen melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan. Tahap akhir dan analisis data ini adalah mengadakan pengecekan keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, dan kecukupan referensial.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa: 1) sumber daya insani dari segi kuantitas memang belum banyak, namun pada hasilnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Lembaga hendaknya memperhatikan tentang kebutuhan karyawan, memenuhi semua kebutuhan sesuai fungsi-fungsi sumber daya manusia, seperti pemberian reward/bonus dan perencanaan karir. 2) kualitas pelayanan yang ada di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang sudah baik, namun karyawan belum bisa profesional sesuai standar operasional kerjanya. 3) peran manajemen sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan program Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng sangat berperan dalam kinerja karyawan, karena peran sumber daya insani merupakan tonggak dari sebuah lembaga. Dengan struktur manajemen yang baik, memperhatikan kebutuhan karyawan, dan memberikan penilaian tegas terhadap kinerja karyawan akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik sehingga dapat menciptakan lembaga yang profesional dan berkualitas. Program-program yang dijalankan semua bergantung kepada peran manajemen sumber daya insani yang ada di dalam kantor tersebut.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10

	E. Telaah Pustaka.....	10
BAB II	: LANDASAN TEORI	
	A. Pembahasan tentang Sumber Daya Insani	
	1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani	12
	2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Insani.....	15
	3. Peran Manajemen Sumber Daya Insani	19
	B. Pembahasan tentang Kualitas Pelayanan	
	1. Pengertian Kualitas	22
	2. Pengertian Pelayanan	25
	3. Kualitas Pelayanan	29
BAB III	: METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	34
	B. Kehadiran peneliti.....	35
	C. Sumber Data.....	35
	D. Pengumpulan Data	36
	E. Analisis Data	38
	F. Pengecekan Keabsahan Data	39
	G. Tahap – tahap Penelitian	41

BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. PAPARAN DATA

1. Sejarah Lembaga Sosial Pesantren
Tebuireng Jombang 43
2. Visi dan Misi Lembaga Sosial Pesantren
Tebuireng Jombang 46
3. Job Description Lembaga Sosial Pesantren
Tebuireng Jombang 46
4. Struktur Kepengurusan Lembaga Sosial Pesantren
Tebuireng Jombang 58
5. Program-program Lembaga Sosial Pesantren
Tebuireng Jombang 59

B. TEMUAN PENELITIAN

1. Sumber Daya Insani yang ada di Lembaga
Sosial Pesantren Tebuireng Jombang..... 62
2. Kualitas Pelayanan yang ada di Lembaga Sosial Pesantren
Tebuireng Jombang 67
3. Peran Manajemen Sumber Daya Insani terhadap
kualitas pelayanan di Lembaga Sosial Pesantren
Tebuireng Jombang 70

BAB V : PEMBAHASAN

1. Sumber Daya Insani yang ada di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang	73
2. Kualitas Pelayanan yang ada di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang	86
3. Peran Manajemen Sumber Daya Insani terhadap kualitas pelayanan program Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang	90

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA	96
----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP