

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dewasa ini secara ilmiah dan praktek dalam mengelola sumber daya manusia khususnya di lingkungan perusahaan, telah menunjukkan bukti-bukti yang meyakinkan bahwa kegiatannya pada masa lalu mempunyai banyak kelemahan. Kelemahan-kelemahan itu pada umumnya bersifat fundamental, sehingga sebagian besar harus disesuaikan, yang menempatkan perbaikan dan penyempurnaan menjadi sesuatu yang baru, yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia.¹ Di dalam kehidupan dunia ini, menjadi suatu kenyataan bahwa di dalam hidupnya, umat manusia sebagai makhluk Allah SWT tidak terlepas dari organisasi. Hal ini dalam rangka mengiringi kehidupan manusia itu sendiri. Demikianlah manusia dididik dan didewasakan oleh suatu organisasi. Ketika kematian menimpa dirinya, peranan organisasi masih diperlukan untuk mengurus dirinya. Dari sini dapat diartikan bahwa manusia sesungguhnya memiliki kondisi keterbatasan dan kelemahan, karena itu merupakan kodrat atau ketetapan dari Allah SWT sang Khalik. Faktor-faktor yang membatasi manusia dalam hubungannya dengan usaha pencapaian tujuan, antara lain: (1) keterbatasan pembawaan biologis. (2) keterbatasan faktor-faktor fisik lingkungan. Demikian juga dari segi ilmu Al-Qur'an telah menjelaskan keterbatasan ilmu manusia. Dalam firman Allah SWT

Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*, (Yogyakarta: ¹ Gajah Mada University Press, 1998), 3



“Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarat antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezki yang Kami berikan kepada mereka.” (Q.S Asy-Syuura: 38)²

Kebanyakan manusia hanya mengetahui fenomena (yang nampak), mereka tidak mampu menjangkau nomena (tidak nampak). Berangkat dari keterbatasan tersebut, maka manusia membutuhkan suatu sarana atau alat untuk pencapaian tujuan, baik tujuan yang bersifat fisik maupun rohani.³

Sumber Daya Insani adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan). Unsur manusia yang dilihat dari potensinya disebut sumber daya, berbeda dengan sumber daya material. Manusia sebagai sumber daya bersifat potensial/ abstrak, tidak dapat diukur dari jumlahnya. Potensi itu merupakan proses dan hasil interaksi substansi fisik dan psikis, berupa kemampuan mencipta, kemampuan mengkhayal, kemampuan berpikir yang menghasilkan gagasan, kreativitas, inisiatif, kemampuan memecahkan masalah, memprediksi, wawasan ke masa depan, keterampilan dan keahlian, dan lain-lain.

Oleh karena itu jumlah yang banyak tidak akan berarti apabila bukan terdiri dari sumber daya insani yang potensial dan berkualitas. Sebaliknya seorang organisasi/perusahaan, maka akan mampu mengantarkan organisasinya dalam mencapai sukses. Manusia adalah sumber daya yang harus disediakan

² Al-Qur'an Maghfirah, (Jakarta Timur: Maghfirah Pustaka, 2006), 487

³ Lukman Hakim, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*, (Surabaya: Erlangga, 2012), 196

pembiayaannya untuk imbalan atas pekerjaan dan jasa-jasanya kepada organisasi. Sumber daya insani di lingkungan perusahaan ditempatkan juga sebagai modal (non material/non finansial), yang harus diperhitungkan dalam pembiayaan (*cost*) agar tujuannya untuk meraih keuntungan dapat diwujudkan. Manusia sebagai sumber daya berbeda dari sumber daya lainnya berupa sumber daya material dan finansial bagi sebuah perusahaan (organisasi). Sumber daya insani merupakan subyek yang aktif dan menentukan, bukan obyek yang pasif dan ditentukan sebagaimana kedua jenis sumber daya lainnya. Dengan mempergunakan potensi fisik dan psikis yang dimilikinya sumber daya insani melakukan berbagai kegiatan, yang salah satu diantaranya disebut bekerja, sebagai usaha mewujudkan eksistensi organisasi. Untuk itu manusia mempergunakan sumber daya material dan finansial sebagai alat guna mencapai tujuan strategis organisasi/perusahaan.⁴

Secara umum, manajemen adalah “kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan orang-orang lain”.⁵ Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bagaimana perusahaan mengelola sumber daya manusia yang dimiliki mulai masuk bekerja sampai keluar perusahaan. Fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi; analisis jabatan, perencanaan tenaga kerja, pengadaan karyawan, pelatihan dan pengembangan, kebijakan kompensasi, perencanaan karier, kebijakan kesejahteraan, dan pemutusan hubungan kerja.⁶ Ketika seseorang sudah mempunyai *skill* dan juga integritas yang baik, maka yang harus dipahami selanjutnya yaitu motivasi dalam bekerja. Sumber Daya Insani harus selalu menjunjung tinggi motivasi untuk maju dalam kehidupan dan pekerjaan

⁴ Ibid, 40-41

⁵ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 39

⁶ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 165

yang ditekuninya. Bahwa segalanya diniatkan untuk beribadah dalam rangka memenuhi kewajibannya kepada Allah.⁷ Manajemen sumber daya insani telah didefinisikan dalam berbagai cara, tetapi hal yang paling muncul hampir semua definisi adalah, bahwa organisasi yang efektif harus mampu menemukan, mendayagunakan, mempertahankan, dan mengembangkan manusia untuk mencapai hasil yang dicita-citakan.

Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk membantu organisasi menjalankan upaya-upaya itu. Tujuan umum manajemen sumber daya manusia telah mengoptimalkan kegunaan (yakni, produktivitas) semua pekerja dalam sebuah organisasi. Dalam konteks ini, produktivitas diartikan sebagai nisbah keluaran (*output*) sebuah perusahaan (barang dan jasa) terhadap masukannya (manusia, modal, bahan-bahan, energi). Sementara itu, tujuan khusus sebuah departemen sumber daya insani adalah membantu para manajer lini, atau manajer fungsional yang lain, agar dapat mengelola para pekerja itu secara lebih efektif.⁸

Secara umum tujuan dari pengelolaan sumber daya insani adalah meningkatkan kontribusi produktif sumber daya insani pada organisasi dengan cara yang bertanggung jawab dari sisi strategik, etika, dan sosial.⁹ Sumber daya insani yang akan mendukung berbagai aktivitas merupakan aset berharga yang pemilikannya harus direncanakan, baik dari segi jumlah maupun kualifikasinya. Jumlah dan kualifikasi yang 'tidak pas' akan merugikan organisasi. Jumlah yang berlebih adalah pemborosan dana dan sekaligus menyulitkan pengawasan, jumlah

⁷ Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip dasar Ekonomi Islam perspektif Maqashid Al-Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2014),293

⁸ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 3-4

⁹ Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011),39

yang kurang tidak akan memberikan hasil yang baik selain pemborosan dari segi waktu karena bagaimanapun organisasi adalah unit usaha yang bertujuan mendapatkan laba dan bukan usaha sosial.¹⁰

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional, dan manajemen pemasaran. Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.¹¹ Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan sepenuh hati berasal dari dalam diri kita sendiri. Pelayanan sepenuh hati bisa membantu kita untuk menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan-perasaan pelanggan.

¹⁰ Ibid, 49

¹¹ "kualitas pelayanan" <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/>, diakses tanggal 7 Oktober 2015

Nilai dari pelayanan sepenuh hati sebenarnya terletak pada kesungguhan 4 sikap yang dikenal dengan P4, yaitu:

- a. *Passionate*, atau sikap gairah yang menghadirkan kehidupan dari vitalitas dalam pekerjaan. Sikap ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan untuk orang lain.
- b. *Progressive*, yaitu sikap progresif yang menciptakan cara-cara baru dan menarik untuk meningkatkan pelayanan.
- c. *Proactive*, untuk mencapai kualitas pelayanan demikian mencerminkan pelayanan yang didasarkan adanya kepedulian dan akan membuat perubahan pada pelanggan.
- d. *Positive*, senyum merupakan bahasa isyarat dan universal yang dipahami semua orang. Berlaku positif itu sangat menarik, bisa mengubah suasana. Berlaku positif berarti menyambut hangat kedatangan pelanggan.¹²

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/ nasabah.¹³ Sebagaimana telah dibahas, falsafah Islam memandang tugas kenegaraan sebagai tanggung jawab masing-masing individu. Untuk itu, tugas awal yang harus dilakukan pemimpin adalah seleksi calon pegawai guna menempati pos-pos pekerjaan pemerintahan yang telah ditetapkan. Pemilihan karyawan merupakan aktivitas kunci untuk menentukan jalannya sebuah perusahaan atau lembaga. Maka, para pemimpin harus selektif dalam memilih calon pegawai, mereka adalah orang yang berkompoten, memiliki pengetahuan luas, rasa tanggung jawab dan dapat dipercaya

¹² B. Boediono, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Kawula Indonesia, 1999),49-51

¹³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012),209

(amanah). Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) adalah lembaga yang bergerak di bidang penggalan dan pengelolaan dana, amil zakat yang mengelola dana zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf, dan lain-lain. Ada beberapa program yang ada didalamnya, diantaranya:

- a. Indonesia Belajar : program pendidikan dan dakwah, program peduli masjid dan musholla
- b. Indonesia bermanfaat : program sehat milik semua, program dhuafa mandiri
- c. Indonesia peduli sesama : program yatim piatu, program fakir miskin, dan bantuan kemanusiaan dan bencana Alam

Lembaga LSPT yang terbilang sudah cukup lama berdiri sekitar tahun 2007 hingga sekarang, merupakan lembaga yang berprioritas untuk masyarakat terutama kalangan tidak mampu. Sumber daya yang ada di lembaga tersebut jika dilihat dari kuantitas memang belum begitu banyak. Di LSPT tersebut pelayanan itu sendiri ada beberapa permasalahan diantaranya, belum ada divisi program yang mengatur semua kegiatan yang ada di lembaga tersebut. Di lembaga ini hanya terdapat koordinator sementara pada masing-masing kegiatan program yang saling membantu di pekerjaan antar karyawan terutama dibagian donatur service. Karena peran utama di pegang pada bagian donatur service, yang mencari sumber dana dari para donatur, serta jalannya program di LSPT. Peran sumber daya insani yang kurang dari segi kualitas dan kuantitasnya menyebabkan lembaga ini kurang berkembang/monoton, yang mengakibatkan fungsi manajemen sumber daya insani belum cukup berjalan begitu baik dan terstruktur. Dari pemaparan diatas yang menarik untuk dilakukan penelitian adalah pertama tentang peran manajemen sumber daya insani yang sangat

memberikan pengaruh besar terhadap jalannya pada sebuah lembaga, perusahaan ataupun instansi lainnya. Kedua tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap sumber daya insani yang terdapat pada lembaga tersebut, dengan pelayanan serta pola manajemen sumber daya insani yang baik tentu akan berdampak pada kepuasan konsumen yang bergabung di lembaga tersebut. Sebenarnya peran sumber daya insani di lembaga tersebut sudah cukup berjalan dengan baik, hanya saja perlu pendampingan dan perbaikan pada segi kualitas maupun segi kuantitasnya.

Dari beberapa alasan tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA INSANI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LEMBAGA SOSIAL PESANTREN TEBUIRENG (LSPT) JOMBANG.”

B. Fokus Penelitian

- a. Bagaimana sumber daya insani yang ada di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang?
- c. Bagaimana peran manajemen sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sumber daya insani di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang
3. Untuk mengetahui peran manajemen sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang

D. Kegunaan Penelitian

Proposal ini disusun oleh penulis dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada penulis dan masyarakat sekitarnya.

a. Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan tentang kinerja karyawan. Sebagai bahan evaluasi pada peran manajemen sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan sehingga menjadikan lembaga ini menjadi lebih baik.

b. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai peran sumber daya insani dalam peningkatan kualitas pelayanan pada lingkup syariat islam. Dapat menerapkan serta membandingkan antara ilmu yang di dapat selama perkuliahan yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Yang dikaji dari peran manajemen sumber daya insani dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang.

c. Bagi masyarakat

Diharapkan masyarakat dapat mengetahui jelas tentang pentingnya peran manajemen sumber daya insani pada lembaga tersebut terhadap kualitas

pelayanan yang diterima, supaya menjadikan kualitas pelayanan semakin baik. Dengan bertambahnya peran manajemen sumber daya insani menjadikan pelanggan lebih puas dalam menerima pelayanan yang diterima, dan akan memberikan rasa percaya dan nyaman.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan informasi penulis melakukan penelitian pada bidang ini. Adapun penelitian sebelumnya yang berkaitan adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang membahas tentang kualitas sumber daya manusia yang ditulis oleh M. Choiri Anam tahun 2009 yang berjudul “UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI BMT AS SALAM KRAS - KEDIRI”. Perbedaan terletak pada objek peneliti, serta penekanan pada peningkatan kualitas sumber daya manusianya. Dalam penelitian sebelumnya menjelaskan peningkatan kualitas sumber daya manusia ternyata mampu memberikan kontribusi positif terhadap mutu pelayanan demi tercapainya tujuan organisasi atau lembaga. Sedangkan pada penelitian ini lebih fokus pada peran manajemen sumber daya insani terhadap kualitas pelayanan pada program LSPT.
2. Skripsi yang membahas tentang pengembangan sumber daya manusia yang ditulis oleh Endri Sulistyawati tahun 2011 yang berjudul “PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA DI PABRIK GULA NGADIREJO KEDIRI (studi analisa menurut manajemen syari’ah)”. Adapun perbedaan penelitian yang diambil ini

mencakup tentang objeknya, dan sedikit pada pembahasan lebih kepada peningkatan motivasi kerja karyawan. Sedangkan persamaan terletak pada pembahasan tentang manajemen sumber daya manusia. Penelitian sebelumnya lebih pada pengembangannya, sedangkan penelitian ini lebih kepada peran manajemen sumber daya insani itu sendiri terhadap kualitas pelayanan program di LSPT. Karena fungsi manajemen Sumber Daya Insani itu harus berjalan dan terstruktur dengan baik. Kesimpulan dari penelitian sebelumnya dengan pengembangan sumber daya manusia diadakannya diklat karyawan, promosi jabatan, penilaian kerja, dan pemberian insentif.