

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالميه وبه وطتعيه علي أمور الدويا والديه والصلاة والاطلام علي أشرف الأوبياء والمرضليه  
ضيديوا محمد وعلي اله وصحبه أجمعيه

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah swt, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Begitu pula salawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. bersama segenap keluarga dan sahabat-sahabatnya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak sedikit mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik bantuan yang bersifat materi maupun nonmateri, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana sebagaimana yang diharapkan. Penulis menyadari hal tersebut, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, nenek dan tante tercinta, Ayahanda Awaluddin, Ibunda Nurhaida, H. Nahria dan Suhe yang telah mengasuh, mendidik dan mendoakan serta membiayai penulis dalam proses menempuh pendidikan selama ini.
2. Prof. Dr. H. Syahabuddin, M,Ag Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone. Wakil Rektor I, Dr. Amir, M.Ag. Wakil Rektor II, Dr. Hasbi Siddik, M.Pd.I. Wakil Rektor III, Dr. H. Lukman Arake, Lc. MA. yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.

3. Dekan Fakultas Tarbiyah Dr. Ishak, S.Pd., M.Pd, Wakil Dekan I, Dr. Andi Muhammad Yauri, S., SS., M. Hum., Ph.D, dan Wakil Dekan II, Ilyas, M.Pd yang mendidik dan membina, sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah, serta semua staf Fakultas Tarbiyah.
4. Bapak Fajri Dwiyama, S.Pd.I., M.Pd. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), yang mendidik dan membina, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah, serta staf prodi Manajemen Pendidikan Islam.
5. Pembimbing I dan II yakni Bapak Syahril, S.Pd., M.Pd dan Bapak Fajri Dwiyama, S.Pd.I., M.Pd. yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Para dosen IAIN Bone yang telah mengajar dan mendidik penulis selama perkuliahan di IAIN Bone.
7. Ibu Mardhaniah, S.Ag., S. Hum., M. Si Kepala Perpustakaan dan staf yang telah memberikan bantuan dan pelayanan peminjaman buku dan literatur yang dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Madrasah, Tenaga pendidik dan kependidikan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba yang telah memberikan izin untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan-keterangan yang dibutuhkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada sahabat saya yakni Ita Ana Sulfiana, Fiki Faradillah, St. Nursyafiqah, Silka Rahman, Wiwi Febrianti, A. Nurwakia, Wita Novianti, Andi Sakila

Fitrah, Nilam Cahayu, Hasrida dan Hardiana yang menjadi *support system* selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

10. Kepada keluarga besar HM-PS MPI IAIN Bone khususnya 18 MPI 4 yang telah kebersamai perjuangan selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan tersebut mendapatkan limpahan berkah dari Allah swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna sehingga sangat diperlukan kritik maupun saran yang membangun, agar kedepannya bisa memperbaiki karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya untuk penulis dan berguna bagi semua pihak. Aamiin.

Watampone, September 2021

Penulis,

**NADIRA**  
NIM. 021830

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Skripsi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Abstrak	xiii
Transliterasi	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Definisi Operasional	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Pikir	11
G. Metode Penelitian	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	27
B. Mutu Pelayanan Siswa	34

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba	43
B. Mutu Pelayanan Siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba	51
C. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Siswa	66

### **BAB IV PENUTUP**

A. Simpulan	68
B. Implikasi	69

### **DAFTAR RUJUKAN**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar <i>Check List</i> Pengamatan	18
Tabel 1.2	Kisi-Kisi Instrumen Wawancara	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka pikir.	11
Gambar 1.2	Denah Lokasi Penelitian	14
Gambar 1.3	Struktur organisasi.	86
Gambar 1.4	Visi, misi dan tujuan Madrasah.	86
Gambar 1.5	Tampak depan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.	87
Gambar 1.6	Tenaga pendidik dan kependidikan melaksanakan tupoksinya yaitu proses pembelajaran dan proses administrasi.	88
Gambar 1.7	Penginputan data dengan arahan Kepala Madrasah.	89
Gambar 1.8	Proses memasukkan surat lamaran menjadi pendidik di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.	89
Gambar 1.9	Ketepatan waktu tenaga pendidik pada saat jam kerja.	90
Gambar 2.1	Workshop tenaga pendidik dan kependidikan.	90
Gambar 2.2	Masalah yang terjadi pada saat proses pembelajaran.	90
Gambar 2.3	Musyawarah tenaga pendidik dan kependidikan untuk menemukan solusi dalam suatu permasalahan.	91
Gambar 2.4	Sarana dan prasarana di Madrasah.	97
Gambar 2.5	RPP tenaga pendidik dan proses pelayanan siswa.	98
Gambar 2.6	Sarana komunikasi antara sumber daya manusia Madrasah.	98
Gambar 2.7	Metode pembelajaran dalam kelas.	98
Gambar 2.8	Pemberian <i>punishment</i> kepada siswa yang melanggar.	99
Gambar 2.9	Tenaga pendidik dan kependidikan mengikuti pelatihan.	99
Gambar 3.1	Skor pelanggaran siswa.	99
Gambar 3.2	Menegur siswa pada saat melakukan pelanggaran.	100

Gambar 3.3	Pelatihan untuk membentuk karakter siswa.	100
Gambar 3.4	Pendidik percaya diri dalam menyampaikan materi di dalam kelas.	101
Gambar 3.5	Pemberian remedial kepada siswa.	101
Gambar 3.6	Humas.	101
Gambar 3.7	pendekatan persuasif kepada siswa.	102
Gambar 3.8	Wawancara dengan Kepala Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.	102
Gambar 3.9	Wawancara dengan tenaga pendidik dan kependidikan Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.	103



## ABSTRAK

**Nama Penyusun : Nadira**  
**NIM : 02183018**  
**Judul Skripsi : “Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba”**

---

Skripsi ini membahas tentang peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba. Tujuan dari penelitian ini yaitu 1) untuk mengetahui peran manajemen sumber daya manusia di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, 2) untuk mengetahui pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, dan 3) untuk mengetahui peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif (*qualitative research*), Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini yaitu reduksi data, *display* data, serta kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) peran manajemen sumber daya manusia ini dilaksanakan dengan baik. Hal ini dilihat dari strategi-strategi yang dilakukan tenaga pendidik dan kependidikan baik dalam proses pembelajaran maupun di luar ruangan. 2) Mutu pelayanan siswa dilihat dari segi dimensinya yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam sebuah lembaga pendidikan. Dengan segala kekurangan sarana dan prasarana tersebut tenaga pendidik dan kependidikan mampu memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada di madrasah tersebut. 3) Peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa itu tenaga pendidik dan kependidikan menggunakan segala cara untuk memberikan layanan yang baik kepada siswa, baik dari segi keandalan dan lain sebagainya. Seperti pada layanan laboratorium MIPA, tenaga pendidik dan kependidikan menyediakan ruangan darurat untuk melaksanakan proses pembelajaran MIPA di madrasah tersebut.

## TRANSLITERASI

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I, masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	ṡ	ṡ	es (dengan titik di
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	ḏal	Z	zet (dengan titik di
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṡad	ṡ	es (dengan titik di
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di
ط	ṡa	ṡ	te (dengan titik di
ظ	za	z	zet (dengan titik di
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En

و	wau	W	We
هـ	ha	H	Ha
ء	hamza	'	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>Fathah</i> dan y'	Ai	a dan i
اَوّ	<i>Kasrah</i> dan <i>wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauila*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf,

transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ . . . اِ . . . اِىَ . . . اِىِ . . .	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>y</i> ’	Ā	a dan garis di atas
اِىِ . . . اِىِ . . .	<i>Kasrah</i> dan <i>y</i> ’	Y	i dan garis di atas
اِوُ . . . اِوُ . . .	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قِيْلَ مَاتَ : qīlā

يَمُوْتُ : yamūtu

#### 4. Tā’ marbūah

Transliterasi untuk *t* ’ *marb* *ah* ada dua, yaitu: *t* ’ *marb* *ah* yang hidup atau mendapat harakat *fat* *ah*, *kasrah*, dan *ammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *t* ’ *marb* *ah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *t* ’ *marb* *ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *t* ’ *marb* *ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : rau ah al-a f l

الْمَدِيْنَةُ الْفَاضِلَةُ : al-madinah al-f ilah

#### 5. Syaddah (Tasydiḍ)

*Syaddah* atau *tasydid* yaṅg dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydiḍ* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabban*

نَجَّيْنَا : *najjain*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi i. Contoh: <sup>—</sup>

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalalah* (*az-zalzalalah*)

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta‘mur na*

النَّوْعُ : *al-nau‘*

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau

sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur' n*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

### 9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mu f ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dinullā h* بِاللَّهِ *bill h*

### B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>sub nah wa ta' l</i>
saw.	=	<i>allall hu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-sal m</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat
t.d.	=	Tidak ada data penerbit
t.t.	=	Tidak ada tempat penerbitan

- t.p. = Tidak ada nama penerbit  
t.th. = Tidak ada tahun penerbitan  
dkk. = Dan kawan-kawan