

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam lembaga pendidikan Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengelolaan seluruh sumber daya yang ada di sekolah. Jika diperhatikan, terdapat banyak sekali sumber daya dalam manajemen yang terlibat dalam organisasi atau lembaga pendidikan, antara lain yaitu manusia, sarana prasarana, biaya, teknologi, dan informasi. Namun demikian sumber daya yang paling penting dalam pendidikan adalah sumber daya manusia.

Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen, termasuk juga dalam manajemen pendidikan Islam. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Bahkan dapat dikatakan bahwa manajemen itu pada hakikatnya adalah manajemen sumber daya manusia, atau manajemen sumber daya manusia adalah identik dengan manajemen itu sendiri. Setiap organisasi pada umumnya sangat memerlukan adanya sumber daya manusia karena bagi organisasi, sumber daya manusia merupakan aset paling berharga yang dimilikinya.¹

Werther dan Davis, menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”.²

Dari pengertian tersebut dapat saya simpulkan bahwa sumber daya manusia dalam organisasi merupakan tenaga kerja pada suatu posisi atau orang yang

¹Fahmiah Akilah, “Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Lembaga Pendidikan”, *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol. 6, No. 1, Juni 2018, h. 519.

²Ajabar, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Budi Utama, 2020), h. 4.

mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan tupoksinya pada suatu organisasi tertentu.

Manajemen sumber daya manusia meliputi seluruh aktivitas manajer untuk menarik dan mempertahankan pekerja dalam suatu menjamin bahwa mereka bekerja pada tingkat yang terbaik dan berpartisipasi untuk kesempurnaan tujuan organisasi. Karena itu, tentunya yang paling berperan dalam manajemen sumber daya manusia ini adalah kepala sekolah atau dalam istilah manajemennya seorang manajer disertai dengan adanya kerja sama yang baik dengan birokrasi dan para tenaga pendidik serta para karyawan dalam lingkungan sekolah.³ Tanpa manajemen sumber daya manusia, suatu organisasi pada umumnya akan kesulitan dalam mencapai tujuannya, begitu pula dalam lembaga pendidikan.

Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengelolaan seluruh sumber daya yang ada dimuka bumi, karena pada dasarnya manusia diciptakan oleh Allah swt sebagai khalifah di bumi untuk mengelola bumi dan sumber daya manusia yang ada di dalamnya demi kesejahteraan manusia sendiri, makhluk dan seluruh alam, dan sengaja diciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia. Hal ini sangat jelas ditegaskan oleh Allah swt dalam QS. Al-Jasiyah/45:13.

وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

*“Dan Dia menundukkan untukmu apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berpikir.”*⁴

³Lilis Suryani, *Manajemen Sumber daya Manusia (konsep dan praktik)*, (Jakarta: Desanta Muliavisitama, 2020), h. 5.

⁴Al-Qur’an dan terjemahannya, *Kementrian Agama RI* (Jakarta Timur: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, 2019), h. 215.

Dan hanya dia yang Maha Esa lagi Mahakuasa yang dapat menundukkan bagi kemaslahatan kamu apa yang ada di langit, seperti bintang-bintang dan planet-planet serta apa yang ada di bumi, seperti tanah yang subur, air, dan lain-lainnya untuk kemaslahatan kamu semuanya sebagai rahmat dari-Nya. Sesungguhnya, dalam hal yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda kekuasaan dan kebesaran Allah bagi orang-orang yang berpikir dan merenungkan ayat-ayat-Nya.⁵

Berdasarkan ayat di atas, sumber daya manusia yang ada ini harus dikelola dengan benar karena itu merupakan amanah yang akan dimintai pertanggungjawabannya kelak. Untuk mendapatkan pengelolaan yang baik ilmu sangatlah diperlukan untuk menopang pemberdayaan dan optimalisasi manfaat sumber daya yang ada.⁶

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bentuk usaha meningkatkan mutu layanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang. Peningkatan mutu tersebut diperlukan sebuah mekanisme yang mampu mengatur dan mengoptimalkan berbagai komponen sumber daya manusia yang ada di Madrasah, sehingga siswa merasa puas dalam hal layanan pendidikan.

Kepuasan siswa sangat berkaitan erat dengan mutu pelayanan sekolah. Kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa. Sekolah yang berkualitas merupakan sekolah yang mempunyai mutu pelayanan pendidikan yang mampu memberikan kepuasan terhadap

⁵Al-Qur'an dan terjemahannya, *Kementrian Agama RI*, h. 215.

⁶Samsuni, "Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Al-Quran", *Tarbiyah Islamiyah*. Vol. IX, No.I, Januari-Juni 2019, h. 67.

siswa. Dalam memberikan pelayanan dalam proses belajar mengajar yang bermutu maka diperlukan fasilitas sekolah yang sesuai dengan standar pelayan minimum, dan dalam pelaksanaannya perlu adanya pengelolaan yang baik. Dengan adanya sarana prasarana yang lengkap akan memberikan kepuasan terhadap siswa dan guru dalam proses belajar mengajar. Kepuasan siswa dapat menilai kualitas pelayanan dan mutu pendidikan dari sebuah sekolah. Realitanya adalah, minimnya sarana prasarana dan layanan administrasi yang masih terbilang sulit. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan siswa terhadap pelayanan sekolah.⁷

Mutu pelayanan siswa adalah proses pemberian layanan yang berkualitas kepada siswa dalam upaya pemenuhan kebutuhan siswa dalam suatu lembaga pendidikan. Berdasarkan observasi awal di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba pada tanggal 06 Maret 2021, manajemen sumber daya manusia ini sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari tenaga pendidik yang sudah melaksanakan tupoksinya dalam hal memberikan pendidikan dan ditempatkan menurut keahlian yang dimiliki. Sedangkan Mutu pelayanan siswa ini masih perlu ditingkatkan (tidak baik). Karena, minimnya pelayanan dalam hal sarana dan prasarana yang ada di lembaga tersebut. Pelayanan yang kurang optimal berdasarkan narasumber yaitu terkait dengan pelayanan Laboratorium Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), hanya terdapat satu laboratorium yang ada di sekolah yaitu laboratorium komputer. Lalu, pada saat observasi awal peneliti melihat siswa yang sedang melakukan proses pembelajaran IPA tanpa praktik. Setelah mencari tahu kebenarannya, ternyata yang menyebabkan hal tersebut karena kurangnya kesadaran tenaga pendidik dan kependidikan akan hal tersebut.

⁷Abdul hadis, Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 27.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba. Adapun sub masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran manajemen sumber daya manusia di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
2. Bagaimana mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?
3. Bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?

C. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami makna yang terkandung dalam skripsi ini, maka definisi operasional dalam skripsi ini, yakni:

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Manajemen berarti proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan, penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.⁸

Menurut Werther dan Davis, Sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi, sehingga dapat meningkatkan kontribusi produktif bagi para tenaga pendidik dan pendidikan.

⁸Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017), h. 705.

Dengan demikian sumber daya manusia diartikan sebagai sumber kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan organisasi.⁹

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup tenaga pendidik dan kependidikan untuk dapat menunjang aktivitas organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut KBBI online mutu berarti (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, taraf, atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya).¹⁰

Pelayanan berarti perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹¹ Siswa atau peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.¹²

Mutu pelayanan siswa adalah kualitas pelayanan siswa adalah tingkat kesempurnaan atas manfaat atau kinerja dari sumber daya manusia dalam sebuah lembaga pendidikan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten, serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan tersebut.

Dari definisi operasional skripsi yang telah dikemukakan, maka secara operasional yang dimaksud peran manajemen sumber daya manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa adalah bagian dari tugas utama yang harus

⁹Ajabar, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cet. I; Yogyakarta: Deepublish, 2020), h. 4.

¹⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan), diakses 04 April 2021, <https://kbbi.web.id>

¹¹Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan), diakses 05 April 2021, <https://kbbi.web.id>

¹²Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bab 4 pasal 12 ayat 1.

dilaksanakan oleh tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para peserta didik untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Karena, keberhasilan suatu pelayanan dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai itu sangat tergantung pada konsumennya dalam hal ini adalah siswa atau peserta didik.

D. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan memahami peran manajemen sumber daya manusia di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.
- b. Untuk mengetahui dan memahami mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.
- c. Untuk mengetahui dan memahami manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba?

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Ilmiah
 - 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, terutama ilmu tentang manajemen dan ilmu keislaman pada khususnya.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi para peneliti yang lain.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsi pemikiran dan masukan terhadap individu dan instansi yang terkait dalam merumuskan kebijakan perkembangan masyarakat, bangsa, negara, dan agama.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan sebagai salah satu referensi bagi tenaga pendidik dan kependidikan untuk senantiasa memperhatikan pengelolaan fasilitas sekolah terhadap mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

E. *Tinjauan Pustaka*

Penulis menyadari secara substansial penelitian ini bukan hal baru di dunia akademik, telah banyak karya-karya seperti itu. Setelah penulis mencari dan mencermati hasil penelitian yang berkaitan dengan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, penulis tidak menemukan judul yang sama. Namun, dalam penulisan skripsi ini mempunyai relevansi dengan sejumlah tulisan yang ada dan selanjutnya dijadikan sebagai referensi.

Penelitian yang dilakukan oleh Nanang Kurniawan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2019 yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SMP Taman Siswa Teluk Betung Kota Bandar Lampung” dapat disimpulkan bahwa Manajemen sumber daya manusia diakui sangat penting sekali oleh kepala sekolah SMP Taman Siswa Teluk Betung Kota Bandar Lampung. Salah satu proses yang dilakukan untuk meningkatkan

Kualitas Pendidikan SMP Taman Siswa adalah dengan melakukan perencanaan sumber daya manusia yang baik.¹³

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis terletak pada fokus masalah pertama yakni sama-sama fokus pada manajemen sumber daya manusia pada sebuah lembaga. Adapun perbedaannya terletak pada fokus masalah kedua. Penelitian sebelumnya, fokus pada peningkatan kualitas pendidikan. Sedangkan pada penelitian yang dilaksanakan oleh penulis fokus pada peningkatan mutu pelayanan siswa.

Penelitian yang dilakukan oleh Ika Dewi Rahmawati Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tahun 2012 yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Sekolah di MI Muhammadiyah PK Kartasura” dapat disimpulkan bahwa usaha yang dilakukan kepala madrasah beserta ketua yayasan ranting Muhammadiyah dalam rangka peningkatan kualitas sekolah yaitu melalui peningkatan profesionalisme tenaga pendidik dan kependidikan seperti pelatihan, seminar dan workshop.¹⁴

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis terletak pada fokus masalah pertama yakni sama-sama fokus pada manajemen sumber daya manusia pada sebuah lembaga. Adapun perbedaannya terletak pada fokus masalah kedua. Penelitian sebelumnya, fokus pada peningkatan kualitas sekolah. Sedangkan pada penelitian yang dilaksanakan oleh penulis fokus pada peningkatan mutu pelayanan siswa.

¹³Nanang Kurniawan, “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SMP Taman Siswa Teluk Betung Kota Bandar Lampung”, (*Skripsi* Program Strata 1 (S1) UIN Raden Intan Lampung, 2019), h. 69.

¹⁴Ika Dewi Rahmawati, “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Sekolah di MI Muhammadiyah PK Kartasura”, (*Skripsi* Program Strata 1 (S1) Universitas Muhammadiyah Surakarta 2012), h. 11.

Penelitian yang dilakukan oleh Astuti Mahasiswa UIN Alauddin Makassar pada tahun 2017 yang berjudul “Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba” dapat disimpulkan bahwa pengimplementasian manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan siswa yaitu perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*). Karena, sangatlah penting dengan melihat jumlah siswa yang meningkat setiap tahunnya.¹⁵

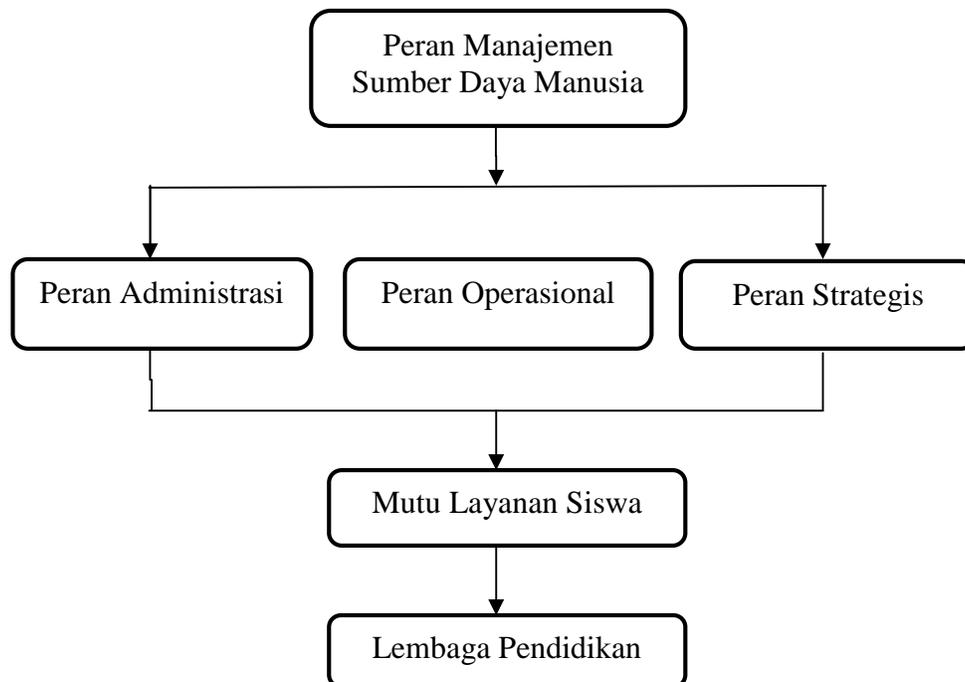
Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis terletak pada fokus masalah kedua yakni sama-sama fokus dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Adapun perbedaannya terletak pada fokus masalah pertama. Penelitian sebelumnya, fokus pada peran manajemen. Sedangkan pada penelitian yang dilaksanakan oleh penulis fokus pada peran manajemen sumber daya manusia.

Dari kajian pustaka yang telah dilakukan, penulis ingin mengemukakan bahwa penelitian yang dilaksanakan berbeda dengan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya dan belum ada yang menelitinya (judul yang peneliti kaji belum pernah dibahas oleh siapapun). Dengan demikian, tulisan ini disamping dapat dipertanggungjawabkan juga diharapkan menjadi pengetahuan baru. Dalam kajian penelitian ini, difokuskan pada Peran Manajemen Sumber Daya Manusia yang ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan siswa di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

¹⁵Astuti, “Peran Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba”, (*Skripsi* Program Strata 1 (S1) UIN Alauddin Makassar 2017), h. 64.

F. Kerangka Pikir

Berdasarkan pada bagian terdahulu, maka penulis akan menguraikan kerangka pikir yang dijadikan sebagai pedoman dan landasan berpikir dalam melaksanakan penelitian. Guna memecahkan masalah penelitian secara ilmiah, maka kerangka pikir ini perlu dikembangkan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk penulisan skripsi ini. Adapun kerangka pikir yang dimaksud, yakni:



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dipahami bahwa dengan terlaksananya manajemen sumber daya manusia yang baik, dimulai dengan memahami dan melaksanakan peran manajemen sumber daya manusia yaitu peran administrasi, operasional, hingga strategis maka dapat meningkatkan mutu pelayanan siswa dalam lembaga pendidikan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.¹⁶

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Secara garis besar, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan, secara holistik dengan cara deskriptif dalam suatu konteks khusus yang alami tanpa ada campur tangan manusia dan dengan memanfaatkan secara optimal berbagai metode ilmiah yang lazim digunakan.¹⁷

Pendekatan adalah suatu sikap ilmiah dari seseorang untuk menemukan kebenaran ilmiah dengan memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa dalam situasi tertentu. Dengan kata lain, pendekatan berarti cara pandang atau paradigma

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cet XXI; Bandung: Alfabeta, 2014), h.2.

¹⁷M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. III; Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 29.

yang terdapat dalam suatu bidang ilmu yang selanjutnya digunakan dalam memahami suatu fenomena.¹⁸

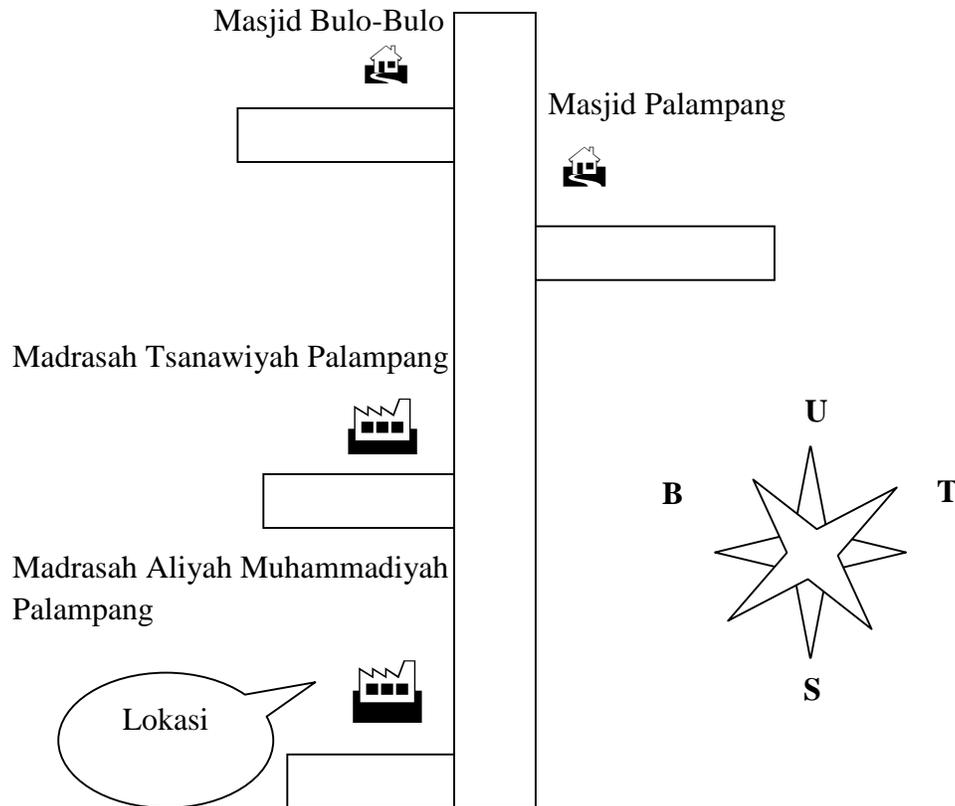
Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yakni pendekatan manajemen. Manajemen adalah ilmu yang mempelajari tentang kegiatan mengatur, mengelola atau suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan. Pendekatan manajemen adalah pendekatan yang bersifat sistematis, karena pengelolaannya yang teratur dalam melibatkan unsur-unsur yang terpadu di dalam proses kegiatannya.¹⁹ Pendekatan manajemen adalah ilmu yang digunakan untuk mengkaji peran manajemen sumber daya manusia di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang bulukumba yang terletak di Jalan Andi Manrihu No.9, Kecamatan Rilau Ale Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan.

¹⁸Rosihan Anwar, dkk. *Pengantar Studi Islam* (Cet. I; Bandung: Pustaka Setia, 2009), h. 72.

¹⁹Joko, "Makalah Manajemen Kelas tentang Pendekatan Belajar", dalam <http://pendekatanbelajarjokoblog.blogspot.com/2016/11/makalah-pendekatan-belajar>, 10 Mei 2020.



Gambar 1.2 Denah Lokasi Penelitian

3. Data dan Sumber Data

Data adalah jamak dari *datum* (bahasa Latin) yang pada mulanya berarti sesuatu yang diketahui. Data, sesungguhnya berasal dari fakta, keterangan dan informasi yang didapatkan dari penelitian dalam bentuk rekaman, tulisan dan gambaran yang disusun, lalu dinyatakan dalam bentuk angka atau ungkapan yang digunakan sebagai sumber rujukan atau bahan dalam menentukan kesimpulan serta dasar objektif dalam membuat keputusan.²⁰

²⁰Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian* (Cet. I; Luqman Al-Hakim Press, 2013), h. 39.

Data adalah fakta-fakta atau keterangan-keterangan, informasi-informasi yang sering dinyatakan dalam angka-angka atau dalam ungkapan-ungkapan yang digunakan sebagai sumber rujukan atau bahan dalam menentukan keputusan dan membuat kesimpulan.

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.²¹ Adapun sumber data dari penelitian ini, yakni:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, langsung diperoleh dari informan, baik melalui observasi maupun wawancara.²² Adapun sumber data primer dalam penelitian ini, yakni: kepala sekolah, tenaga kependidikan, pendidik dan peserta didik.
- b. Data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, tetapi diperoleh dari biro statistik, majalah, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya. Dengan demikian, data ini sering pula disebut data dari bahan pustaka.²³

4. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai. Oleh karena itu, kondisi informan pun harus jelas sesuai dengan kebutuhan data agar dapat diakui

²¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Cet. XIV; Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 172.

²²Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian*, h. 41.

²³Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian*, h. 42.

kebenaran datanya. peneliti adalah salah satu unsur penting dalam penelitian kualitatif. Peneliti merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, dan pada akhirnya menjadi pelopor penelitiannya. Bahkan dalam penelitian kualitatif ini, posisi peneliti menjadi instrumen kunci (*thekeyinstrumen*). Untuk dapat memahami makna dan penafsiran terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di sekolah maka dibutuhkan keterlibatan langsung peneliti terhadap objek penelitian.

Untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data. Hal ini dimaksudkan agar metode yang satu dengan yang lainnya dapat saling melengkapi. Adapun metode-metode tersebut adalah:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala subyek yang diteliti. Observasi disebut pula dengan pengamatan yang meliputi kegiatan pemusatan terhadap objek dengan menggunakan seluruh indera.²⁴ Sebagai metode ilmiah, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang di selidiki.²⁵

Sedangkan Kartini Kartono mengatakan bahwa observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan.²⁶ Tujuan observasi pun termasuk bagian dari

²⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, h. 174.

²⁵Janner Simarmata, dkk, *Metodologi Reser* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 146.

²⁶Qomariyatus Sholihah, *Pengantar Metodologi Pendidikan* (Malang: Press, 2020), h. 167.

menggambarkan objek. Begitu pula dengan tujuan observasi adalah mengumpulkan data, informasi, dan melakukan penafsiran. Dalam metode ini peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan, artinya tidak ikut dalam proses kegiatan yang dilakukan hanya mengamati dan mempelajari kegiatan dalam rangka memahami, mencari jawaban dan mencari bukti terhadap peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Di samping itu, metode observasi digunakan peneliti dalam kaitannya dengan mengumpulkan data tentang gambaran umum Sekolah, seperti gedung sekolah, masjid, perpustakaan, kantor, dan sebagainya. Selain itu informasi-informasi lainnya sebagai pelengkap penelitian. Dalam hal ini peneliti mendatangi Sekolah guna memperoleh data yang konkret tentang hal-hal yang menjadi obyek penelitian. Selain itu untuk melihat dan mengamati langsung dari dekat seluruh kegiatan sekolah yang terkait dengan fokus penelitian. Adapun instrumen yang digunakan, yakni:

- 1) Daftar cek (*check list*) adalah suatu daftar yang berisi nama subjek dan faktor-faktor yang hendak diselidiki, disusun berdasarkan tujuan dari pengamatan yang bersangkutan. Tanda cek () diberikan jika terdapat atau muncul aspek yang tercantum dalam daftar.²⁷

Tabel 1.1 Daftar *check list* pengamatan

DIMENSI	INDIKATOR	S	KS	TS
a. Peran Administrasi	Penyimpanan data karyawan.			
b. Peran Operasional	1) Pemrosesan lamaran pekerjaan. 2) Proses seleksi dan			

²⁷Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan Jenis, Metode dan Prosedur* (Cet. I; Jakarta: Kencana Prenada Grup, 2013), h. 276.

	wawancara. 3) Kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan. 4) Peluang bekerja dengan kondisi baik. 5) Pelatihan dan pengembangan. 6) Sistem kompensasi.			
c. Peran Strategis	1) Fokus pada masalah. 2) Implikasi sumber daya manusia jangka panjang.			
d. <i>Tangible</i>	1) Fasilitas fisik. 2) Perlengkapan. 3) Staf pengajar. 4) Sarana komunikasi.			
e. <i>Realibility</i>	1) Memberikan pelayanan cepat. 2) Akurat. 3) Memuaskan.			
f. <i>Responsiveness</i>	Memberikan pelayanan cepat tanggap			
g. <i>Assurance</i>	1) Pengetahuan. 2) Kompetensi. 3) Kesopanan. 4) Respek terhadap peserta didik. 5) Sifat dapat dipercaya. 6) Bebas dari bahaya. 7) Keragu-raguan.			
h. <i>Empathy</i>	1) Kemudahan dalam melakukan hubungan. 2) Komunikasi dengan baik. 3) Perhatian pribadi. 4) Memahami kebutuhan peserta didik.			

2) Pencatatan dengan alat mekanik (*mechanical device*) adalah pencatatan yang dilakukan pada saat observasi berlangsung karena peristiwa tersebut direkam, baik melalui *tape recorder* maupun *camera*.²⁸

²⁸Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian*, h. 44.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan. Pada umumnya dua orang atau lebih, hadir secara fisik dalam proses tanya jawab itu, dan masing-masing pihak dapat saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam yaitu dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.²⁹

Dalam melakukan wawancara, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan berhadapan. Adapun narasumbernya adalah Kepala Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba, tenaga kependidikan, pendidik, dan peserta didik. Dengan teknik wawancara penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan guna mendapatkan informasi yang terkait dengan topik penelitian.

²⁹Husain Usman dan Pornomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet. IV; Jakarta: PT. Bumi Aksar, 2011), h. 73.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data yang diperoleh di lapangan berupa dokumen-dokumen penting terkait dengan topik penelitian, adapun instrumen yang digunakan berupa foto-foto dan catatan lapangan berupa catatan deskriptif.³⁰

Adapun kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2 Kisi-Kisi Instrumen Wawancara

NO	FOKUS PENELITIAN	DIMENSI	INDIKATOR
1	Manajemen Sumber Daya Manusia	a. Peran Administrasi	Penyimpanan data karyawan.
		b. Peran Operasional	1) Pemrosesan lamaran pekerjaan. 2) Proses seleksi dan wawancara. 3) Kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan. 4) Peluang bekerja dengan kondisi baik. 5) Pelatihan dan pengembangan. 6) Sistem kompensasi.
		c. Peran Strategis	1) Fokus pada masalah. 2) Implikasi sumber daya manusia jangka panjang.
2	Mutu Layanan Siswa	a. <i>Tangible</i>	1) Fasilitas fisik. 2) Perlengkapan. 3) Staf pengajar. 4) Sarana komunikasi.
		b. <i>Realibility</i>	1) Memberikan pelayanan cepat. 2) Akurat. 3) Memuaskan.
		c. <i>Responsiveness</i>	Memberikan pelayanan cepat tanggap

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Cet. VI; Bandung: Alfabeta, 2014), h. 326.

		d. <i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengetahuan. 2) Kompetensi. 3) Kesopanan. 4) Respek terhadap peserta didik. 5) Sifat dapat dipercaya. 6) Bebas dari bahaya. 7) Keragu-raguan.
		e. <i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kemudahan dalam melakukan hubungan. 2) Komunikasi dengan baik. 3) Perhatian pribadi. 4) Memahami kebutuhan peserta didik.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam menunjang keberhasilan penelitiannya.³¹ Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³² Adapun teknik pengumpulan data, diantaranya:

- a. *Lybrary Research* (riset kepustakaan) adalah pengumpulan data dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan maupun laporan hasil penelitian terdahulu.³³
- b. *Field Research* (riset lapangan), yaitu suatu pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian dengan menggunakan

³¹Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian*, h. 28.

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h. 308.

³³Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Cet. I; Yogyakarta: Budi Utama, 2018), h.

teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun penjabarannya, yakni:

1) Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Hal-hal yang diamati itu biasa gejala-gejala tingkah laku, benda-benda hidup ataupun benda mati.³⁴ Observasi yaitu metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi atau melakukan pengamatan langsung di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

2) Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*interview*) adalah teknik penelitian yang dilaksanakan dengan cara dialog baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui saluran media tertentu antara pewawancara dengan yang diwawancarai sebagai sumber data.³⁵ *Interview* merupakan tanya-jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian.³⁶

Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan Kepala Madrasah, tenaga pendidik dan kependidikan serta peserta didik di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen

³⁴Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian*, h. 43.

³⁵Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan Jenis, Metode dan Prosedur*, h. 266.

³⁶Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian*, h. 49.

yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup dan sketsa. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung dan film. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.³⁷

Dokumentasi ini dapat diperoleh dengan cara melihat dokumen berupa tulisan, gambar ataupun yang lainnya di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang untuk dilampirkan dalam proses penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman menyatakan bahwa: “data kualitatif bersifat membumi, kaya akan deskripsi dan mampu menjelaskan tentang proses. Meskipun demikian, sebab keberadaannya dalam bentuk kata-kata, kalimat dan paragraf sering kali sulit dibedakan antara data dan kesan-kesan pribadi. Sebaiknya, agar data itu memberi makna maka dalam analisis yang dilakukan ditempuh langkah-langkah: 1) reduksi data; 2) *display* data; dan 3) kesimpulan dan verifikasi”.³⁸

a. Reduksi Data

Pada langkah reduksi data, pelaku riset melakukan seleksi data, memfokuskan data pada permasalahan yang dikaji, melakukan upaya penyederhanaan, melakukan abstraksi dan melakukan transformasi. Hal ini berarti dalam menempuh langkah ini, pelaku riset memilih mana yang benar-benar data dan mana yang bersifat kesan pribadi dan kesan-kesan pribadi itu dieliminasi dari proses analisis. Selain itu, dalam melakukan seleksi itu, juga dilakukan kategorisasi antara data yang penting dan

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h. 326.

³⁸Mohammad Ali dan Muhammad Asrori, *Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan* (Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 288.

kurang penting, meskipun tidak berarti bahwa data yang termasuk kategori kurang penting harus dibuang. Mengategorikan ini semata-mata dimaksudkan untuk tujuan memperkuat tafsiran terhadap hasil analisis data itu.

Data kualitatif dalam bentuk catatan lapangan biasanya dalam jumlah besar. Tidak jarang catatan lapangan itu berjumlah ratusan halaman yang kondisinya masih belum terfokus pada penjelasan tentang sesuatu. Data itu memberi makna dan memberi penjelasan tentang permasalahan yang sedang dikaji melalui riset yang dilakukannya maka data itu perlu difokuskan. Setelah data difokuskan, selanjutnya dilakukan penyederhanaan, abstraksi dan transformasi. Ketiga upaya ini saling terkait, yakni data yang sudah difokuskan pada bingkai kerja konseptual itu selanjutnya dipilah-pilah ke dalam butir-butir pokok data yang menggambarkan butir-butir karakteristik, butir-butir kegiatan dan sebagaimana yang menjelaskan tentang fokus permasalahan yang dikaji. Dari hasil penyederhanaan ini, selanjutnya dibuat abstraksi, yakni membuat deskripsi dan penjelasan ringkas, mengacu pada butir-butir karakteristik dan kegiatan itu. Hasil abstraksi ini selanjutnya ditransformasi dalam arti ditafsirkan dan diberi makna.³⁹ Reduksi data dalam penelitian ini yaitu suatu proses pemilihan atau penyederhanaan dari catatan yang telah ditemukan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba.

b. *Display Data*

Display data adalah langkah mengorganisasi data dalam suatu tatanan informasi yang padat atau kaya makna sehingga dengan mudah dibuat kesimpulan. *Display* data biasanya dibuat dalam bentuk cerita atau teks. *Display* ini disusun dengan sebaik-baiknya sehingga memungkinkan pelaku riset dapat menjadikannya

³⁹Mohammad Ali dan Muhammad Asrori, *Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan*, h. 289.

sebagai jalan untuk menuju pada pembuatan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman, “*display* yang baik adalah jalan utama menuju analisis kualitatif yang valid dan analisis kualitatif yang valid merupakan langkah penting untuk menghasilkan kesimpulan dari riset kualitatif yang dapat diverifikasi dan direplikasi”. *Display* data dalam penelitian ini yaitu proses pemeriksaan data yang telah dilakukan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah atau menampilkan data secara sederhana dalam membentuk sebuah kalimat yang baku untuk memperoleh informasi dan kesimpulan yang akan dilakukan.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Berdasarkan hasil analisis data, melalui langkah reduksi data dan *display* data, langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi terhadap kesimpulan yang dibuat. Kesimpulan yang dibuat adalah jawaban terhadap masalah riset. Akan tetapi, sesuai-tidaknya isi kesimpulan dengan keadaan sebenarnya, dalam arti valid atau tidaknya kesimpulan yang dibuat, perlu diverifikasi. Verifikasi adalah upaya membuktikan kembali benar atau tidaknya kesimpulan yang dibuat atau sesuai atau tidaknya kesimpulan dengan kenyataan.⁴⁰

Verifikasi dapat dilakukan dengan jalan melakukan pengecekan ulang atau dengan melakukan triangulasi. Cara lain yang dapat dilakukan dengan merekomendasikan kepada pelaku riset lain untuk mengulangi riset yang telah dilakukan itu terhadap masalah yang sama. Apabila terbukti temuan-temuan yang dihasilkan tidak berbeda secara signifikan berarti kesimpulan itu terverifikasi. Apabila sebaliknya, berarti kesimpulan yang dibuat itu tidak terverifikasi. Itu sebabnya dalam konteks riset kualitatif aspek keadaan temuan dapat diulangi

⁴⁰Mohammad Ali dan Muhammad Asrori, *Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan*, h. 290.

(repeatability of findings) merupakan faktor krusial yang harus menjadi perhatian.⁴¹ Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu proses penyusunan laporan penelitian dengan menilai kebenaran yang ada di Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang.

⁴¹Mohammad Ali dan Muhammad Asrori, *Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan*, h. 291.