

**FENOMENA PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
KARYAWAN DALAM UPAYA PENINGKATAN
KINERJA PELAYANAN DI BMT MITRA UMAT**
(Studi Penelitian Kualitatif Fenomenologi)

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Pekalongan

Skripsi



Disusun oleh :

Nama : **Tria Ayuningsih**

NPM : **0118067551**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEKALONGAN
TAHUN 2022**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEKALONGAN

Status terakreditasi SK BAN-PT Nomor: 2064/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**FENOMENA PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
KARYAWAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA
PELAYANAN DI BMT MITRA UMAT**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Strate Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

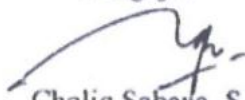
Universitas Pekalongan

Disusun Oleh :

Nama : Tria Ayuningsih

Npm : 0118067551

Penguji I



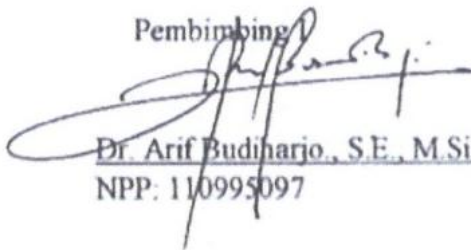
Choliq Sabana, S.E., M.Si.
NPP:110995093

Penguji II



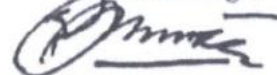
Siti Yunitarini, S.E., M.M.
NPP:111005160

Pembimbing



Dr. Arif Budiharjo, S.E., M.Si.
NPP: 110995097

Pembimbing II



M. Maulidin Fachrur, S.E., M.M.
NPP : 110492077

Dekan



Choliq Sabana, S.E., M.Si.
NPP: 110995093

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul :
“Fenomena Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Upaya Peningkatan
Kinerja Pelayanan di Bmt Mitra Umat”

Benar-benar merupakan hasil karya saya dan tidak dibuatkan orang lain dan bukan
merupakan pengambilan alihan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai
tulisan atau karya saya

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil duplikat
(Plagiat) atau dibuatkan orang lain, maka bersedia menerima sanksi atas perbuatan
tersebut

Pekalongan, 13 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Tria Ayuningsih
NPM: 0118067551

MOTTO

*“Kebodohan itu merusak, tetapi merasa dirinya paling pintar lebih
merusak”*

*“Sering kali mengabaikan hal-hal kecil, padahal dari sanalah sesuatu
yang besar lahir dan tumbuh”*

*“Allah akan mengganti semua luka yang pernah engkau rasakan
dengan kebahagiaan yang tak pernah terduga”*

-Gus Baha-

KH. Ahmad Baharuddin Nursalim

Persembahan

Thanks to.....

1. Terima kasih yang selalu terucap pada Maha Pencipta Allah SWT atas semua kehidupan ini dan lika liku didalamnya.
2. Terima Kasih untuk Kedua Orang Tua ku tercinta
Ibu, Emi Rosmawati Engkau Wanita Terhebat dalam hidupku. Engkau adalah sahabat sekaligus teman curhatku setiap hari, dan mendengarkan cerita cerita kecilku terimakasih atas dukungannya. I Love You Mom.
Bapak, Hinda Prayitno terimakasih atas do'a yang beliau panjatkan dalam sholatnya serta nasehat-nasehat dan sikuning yang dikendarainya. (tiada mobil yang paling indah selain sikuning pencari nafkah)
3. Kepada Fida Pujianti dan Dewi Maryani kakak-kakakku tercinta yang selalu mendukung serta memberikan nasehat-nasehat untuk menjadi lebih hebat dan kuat dalam menghadapi kehidupan yang mandiri. Love You~
4. Kepada Syarief Hidayattullah Al-Khan dan Jaffar As-Shadiq adik-adikku tercinta semoga cita-cita dan harapan kalian terwujud
5. Kepada teman-teman seangkatan Universitas Pekalongan, Kebersamaan di kampus, buat sahabatku seperjuangan sukses selalu untuk kita semua
6. Terimakasih untuk beberapa orang yang sempat saya ajak keluh kesah dan bicara dengan perjalanan skripsi ini, terimakasih atas saran dan semangatnya.
Yesssss!!!!
7. Almameterku.

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Fenomena Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan di Bmt Mitra Umat”

Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nanti Syafaatnya diakhir kelak.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi program strata satu jurusan manajemen pada Universitas Pekalongan (UNIKAL).

Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari banyak pihak berupa saran dan masukan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan yang dihadapi Peneliti.

Untuk itu perkenakan Peneliti untuk memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan ridhonya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Bapak Dr. Arif Budiharjo, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak M. Maulidin Fachrur, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing II yang selalu berusaha meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk kepada Peneliti.

3. Seluruh bapak dan ibu dosen Universitas Pekalongan (UNIKAL) yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuan kepada Peneliti selama masa perkuliahan.
4. Seluruh staff dan karyawan Universitas Pekalongan (UNIKAL) yang telah banyak membantu Peneliti dalam masa perkuliahan.
5. Teman-teman satu angkatan dan teman-teman akhir pekan Universitas Pekalongan (UNIKAL)
6. Semua Pihak yang membantu Peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Peneliti berharap bahwa skripsi ini mampu memberikan manfaat khususnya bagi Peneliti selaku mahasiswa maupun kepada rekan-rekan mahasiswa pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 13 Januari 2022

Tria Ayuningsih

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Halaman Moto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia	9
2.2. Pelatihan.....	13
2.3. Pengembangan	22
2.4. Penelitian Terdahulu.....	28
2.5. Kerangka Pemikiran.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. .Alasan Menggunakan Kualitatif	34
3.3. Penentuan Pendekatan yang digunakan Penelitian Kualitatif.....	36
3.4. Penentuan Lokasi Penelitian	39
3.5. Penentuan Sampel dan Sumber Data	41
3.6. Populasi Penelitian.....	48
3.7. Unit Analisis	49
3.8. .Instrumen Penelitian	49
3.9. Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.10. Jenis Data	53
3.11. Analisis Kualitatif Fenomenologi	54
3.12. .Langkah-Langkah Kongret Analisis	66
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	70
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	70
4.2. Struktur Organisasi Bmt Mitra Umat.....	81
4.3. Hal Detail Bmt Mitra Umat	82
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	98
5.1. Deskripsi Data Penelitian.....	98
5.2. Analisis Hasil.....	100
5.3. Pembahasan Hasil Penelitian	144

BAB VI PENUTUP	147
6.1. Kesimpulan	147
6.2. Keterbatasan	150
6.3. Saran dan Rekomendasi	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN.....	154

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Perbedaan Ciri-ciri Lima Pendekatan dalam Penelitian Kualitatif rangkuman Validitas Konstruk	36
Tabel 3.2	Pertanyaan Partisipan	46
Tabel 3.3	Validitas Konstruk.....	55
Tabel 3.4	Validitas Internal	56
Tabel 3.5	Rekapitulasi Pola Penjodohan dan Valid Internal.....	57
Tabel 3.6	Validitas Eksternal	58
Tabel 3.7	Rekapitulasi Visualisasi dan Valid Eksternal.....	59
Tabel 3.8	Uji Realibilitas.....	61
Tabel 3.9	Uji Kredibilitas	63
Tabel 5.1	Statement Partisipan Utama untuk dijadikan Temuan “Pelatihan dan Pengembangan Karir Karyawan”	100
Tabel 5.2	Hasil Temuan, Pemvalidasian Partisipan Pendukung 1 dan Partisipan Pendukung 2 terhadap Penyempurnaan Temuan ..	105
Tabel 5.3	Hasil Temuan, Partisipan Akademisi 1 dan Partisipan Akademisi 2.....	110

Tabel 5.4	Display Data hasil dari Temuan yang disempurnakan.....	115
Tabel 5.5	Analisis Penjodohan Pola Temuan dan Teori/Jurnal	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1	Logo Bmt Mitra Umat	80
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bmt Mitra Umat	81
Gambar 4.3	Tabungan Si Guna Bmt Mitra Umat.....	82
Gambar 4.4	Tabungan Si Fitri Bmt Mitra Umat	85
Gambar 4.5	Tabungan Si Sms Bmt Mitra Umat	87
Gambar 4.6	Tabungan Si Wistamu Bmt Mitra Umat	89
Gambar 4.7	Tabungan Si Giat Bmt Mitra Umat	91
Gambar 4.8	Tabungan Si Cendekia Bmt Mitra Umat	94
Gambar 4.9	Tabungan Si ASHA Bmt Mitra Umat	96
Gambar 5.1	Pemahaman Pelatihan Karyawan	122
Gambar 5.2	Pemahaman Pengembangan Karyawan.....	123
Gambar 5.3	Metode Pelatihan dan Pengembangan Karyawan.....	124
Gambar 5.4	Faktor-Faktor Keberhasilan Pelatihan	125
Gambar 5.5	Faktor-Faktor Keberhasilan Pengembangan Karyawan	126
Gambar 5.6	Faktor Kendala Pelatihan.....	127
Gambar 5.7	Faktor Kendala Pengembangan	128

Gambar 5.8	Evaluasi Pelatihan.....	129
Gambar 5.9	Evaluasi Pengembangan	130
Gambar 5.10	Tujuan Pelatihan	131
Gambar 5.11	Tujuan Pengembangan.....	132
Gambar 5.12	Agenda Briefing Rutin Bmt Mitra Umat	138
Gambar 5.13	Ritual Doa Bersama Bmt Mitra Umat Pekalongan.....	139
Gambar 5.14	Proses Pelayanan dan Menabung di Bmt Mitra Umat Pekalongan	140
Gambar 5.15	Evaluasi Akbar Rutin Bmt Mitra Umat Pekalongan	141
Gambar 5.16	Peresmian Kantor Bmt Mita Umat Cabang Comal	142