

ABSTRAK

Pelatihan dan Pengembangan Karyawan mempunyai peran penting untuk meningkatkan kinerja para karyawannya yang lebih bermutu dan berkompeten. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Fenomena Pelatihan dan Pengembangan karyawan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan di Bmt Mitra Umat Pekalongan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif fenomenologi dengan 3 partisipan internal yaitu karyawan yang dipilih untuk mewakili wawancara mendalam adalah Customer Service BMT Mitra Umat Cabang Tirto (sebagai partisipan utama) dan Pimpinan Cabang Tirto (partisipan pendukung 1) dan Hrd Bmt Mitra Umat Pusat (sebagai partisipan pendukung 2). Kemudian dikonfirmasi oleh 2 partisipan akademisi yaitu Dosen Pascasarjana IAIN dan Dosen Manajemen UMPP (sebagai partisipan eksternal). Penelitian ini dimana variabel yang akan diteliti adalah pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan yang berpengaruh terhadap penilaian kinerja merupakan penelitian kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk membuat deskripsi mengenai fakta dan sifat suatu fenomenologi secara sistematis, faktual dan dikaji dengan teliti.

Kata Kunci : Pelatihan, Pengembangan Karir dan Kinerja Pelayanan

ABSTRACT

Employee Training and Development has an important role to improve the performance of its employees who are more qualified and competent. The purpose of this study was to determine the phenomenon of employee training and development in an effort to improve service performance at Bmt Mitra Umat Pekalongan. This study uses a qualitative phenomenological method with 3 internal participants, namely employees who were selected to represent in-depth interviews, namely Customer Service BMT Mitra Ummah Branch Tirto (as main participant) and Branch Manager Tirto (supporting participant 1) and HR BMT Mitra Umat Center (as supporting participant 2). Then it was confirmed by 2 academic participants, namely the Postgraduate Lecturer of IAIN and the Lecturer of the UMPP Management Study Program (as external participants). This research, in which the variable to be studied is employee training and development in an effort to improve service performance that affects performance appraisal, is a descriptive qualitative research because it aims to make a description of the facts and characteristics of a phenomenology in a systematic, factual and carefully studied manner.

Keywords: Training, Career Development and Service Performance