

Motivasi merupakan kekuatan internal yang mendorong seseorang untuk bangkit, memiliki semangat tinggi, menciptakan, menunjukkan, dan mengendalikan perilaku serta pengelolaan waktu dalam konteks lingkungan kerja. Motivasi dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator yang berperan dalam mempengaruhi tingkat motivasi individu di tempat kerja.

Reward ialah metode yang digunakan dan dimanfaatkan untuk memotivasi orang untuk melakukan suatu tindakan positif secara berkali-kali dan mendorong seseorang untuk bekerja keras. Keadaan pekerjaan merupakan situasi interaksi antar karyawan yang membentuk situasi kerja yang kondusif. Pekerjaan yang dikerjakan yakni pemahaman serta tanggung jawab karyawan pada kewajibannya. Kebijakan organisasi yaitu bagaimana organisasi mendukung kemajuan serta pembentukan prestasinya tenaga kerja dalam mengembangkan karirnya dengan selalu melakukan koordinasi supaya suatu kewajiban bisa terselesaikan tepat waktu.

c. Loyalitas

Loyalitas merupakan sikap dan perbuatan menunjukkan keahlian serta kemampuannya seseorang yang dipunyainya guna menjalankan tugas dengan disiplin, bertanggung jawab, serta kejujuran saat bekerja, membentuk baiknya hubungan dengan atasannya, rekan kerjanya, dan juga bawahannya dalam menuntaskan tugas, menjaga citranya perusahaan serta mau bekerja dalam kontrak. Indikator yang bisa

pengaruhi yaitu kepatuhan serta ketaatan, pengabdian, tanggung jawab, serta kejujuran.

Ketaatan dan kepatuhan yaitu kemampuan karyawan untuk komitmen atas perintah yang diberikan atasan serta tidak melanggarnya. Tanggung jawab yaitu dimana seorang karyawan memiliki rasa profesionalitas terhadap tugas yang diberikan serta mampu menyelesaikan secara maksimal. Pengabdian berupa tindakan karyawan untuk memberikan sepenuhnya atas waktu, tenaga, dan pikiran yang cocok dengan kewajiban serta hak yang pantas diterima. Kejujuran adalah etika dan moral karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dan tanggung jawab terhadap keadaan yang sebenarnya.

3. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Hani terdapat beberapa indikator mengenai kualitasnya Sumber Daya Manusia yakni sebagai berikut:¹⁸

a. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan)

- 1) Punya keahlian serta pengetahuan di bidang teknologi dan ilmu pengetahuan yang cocok dengan tuntutan industri.
- 2) Punya pengetahuan bahasa seperti bahasa nasional, bahasa daerah atau minimal satu bahasa asing.

b. Pendidikan

- 1) Mempunyai keahlian pendidikan di lebih tingginya jenjang.

¹⁸ Hani, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE, 2015), 82.

- 2) Mempunyai tingkatannya kualitas serta ragamnya pendidikan dan keahlian yang cocok dengan selalu perhatikan dinamikanya lapangan kerja.

C. Strategi Pengembangan Kapasitas

1. Pengertian Strategi Pengembangan Kapasitas

Strategi, termasuk cermatnya rencana tentang sebuah aktivitas guna menggapai sasaran tertentu.¹⁹ Strategi termasuk terus menerus respon ataupun yang adaptif pada eksternalnya ancaman maupun peluang dan juga internalnya kelemahan serta kekuatan yang membuat perubahan dalam perkembangannya suatu organisasi.²⁰

Dengan demikian strategi termasuk sebuah metode guna menggapai efektifnya tujuan yang efisien dengan terus menerus respon pada peluangnya sebuah rangkaian serta keputusannya manajerial yang meliputi analisis internal dan eksternalnya lingkungan, formulasinya strategi, implementasi, evaluasi serta kontrol untuk mengatasi masalah serta guna penuhi tujuannya organisasi.²¹

Menurut Hidayatullah pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*) bisa dimaknai sebagai usaha untuk menguatkan kapasitasnya individu, kelompok maupun organisasi yang digambarkan melalui pengembangannya keahlian, keterampilan, bakat dan potensi, serta penguasaan berbagai

¹⁹ Ahmad, *Manajemen Strategis* (Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020), 5.

²⁰ Mangkunegara Prabu Anwar, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 19.

²¹ Muhammad Yusuf Saleh dan Miah Said, *Konsep dan Strategi Pemasaran* (Makassar: CV Sah Media, 2019), 3.

kompetensi yang membuat individu, kelompok maupun organisasi bisa bertahan serta bisa atasi tantangan cepatnya perubahan yang tidak terduga.²²

Pengembangan kapasitas diartikan sebagai suatu proses yang memiliki keterkaitan dengan proses mendidik, melatih serta mengembangkan SDM. Strategi pengembangan kapasitas ialah suatu metode atau cara yang didalamnya termuat berbagai proses untuk merumuskan gagasan, perencanaan, penetapan serta implementasinya teknis sebuah organisasi guna meningkatkan jumlah anggota yang bertujuan meningkatkan kapasitasnya keahlian, pemahaman, keterampilan, sikap, berbagai nilai, perilaku, serta berbagai sistem yang lebih luas lagi guna menjalankan berbagai fungsinya mereka dan menggapai tujuannya pembangunan yang sudah ditentukan dari waktu ke waktu oleh organisasi.

2. Dasar Hukum Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sebagaimana Firman Allah berikut :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰئِكَةِ اِنِّىْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِيْفَةًۭۙ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِیْهَا مَنْ یُّفْسِدُ فِیْهَا وَیَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَۙ قَالَ اِنِّىْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَۙ

Artinya: Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.” Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sungguh, Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (Q.S Al-Baqarah : 30)²³

Kedudukannya manusai di permukaan bumi ini yakni sebagai khalifah yang diberikan tugas gunaelihara serta lestarikan alam, ambil manfaatnya,

²² Siti Khotijah, *Smart Strategi Pemasaran Pasar Global* (Bandung: Alfabeta, 6), 72.

²³ Hidayatulloh, *Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata*, 597.

dan juga kelola kekayaannya alam yang bisa mewujudkan kesejahteraan serta kemuliaannya semua umat manusia, yaitu seimbang serta sempurnanya fisik yang cocok dengan letaknya anggota badan. Tetapi besarnya nikmat ini banyak tidak disyukuri oleh manusia. Mayoritas mereka tidak bersyukur dengan terus menyibukkan diri pada permainan yang membuat lalai serta lebih bahagia dengan perkara yang rendah dan hina. Jadi Allah SWT akan kembalikan mereka ke dalam paling rendahnya tempat yakni neraka yang termasuk tempat untuk para manusia yang melakukan maksiat dan/atau durhaka.

ثُمَّ جَعَلْنَاكُمْ خَلَائِفَ فِي الْأَرْضِ مِنْ بَعْدِهِمْ لِنَنْظُرَ كَيْفَ تَعْمَلُونَ

Artinya: Kemudian, Kami jadikan kamu sebagai pengganti-pengganti di bumi setelah mereka untuk Kami lihat bagaimana kamu berbuat. (Q.S Yunus : 14)²⁴

Ayat diatas menjelaskan jika kita merupakan seorang khalifah di permukaan bumi ini yang wajib menjaga amanahnya Allah guna terus menjadi manusia yang mempunyai potensinya sumber daya serta bisa kembangkannya guna menggapai kesejahteraan dunia dan akhirat.

Allah SWT telah menetapkan para pengganti untuk para khalifah yang ada di permukaan bumi ini dengan para pengganti khalifah yang sebaiknya baiknya, terlebih pengelolaan sumber daya alam harus disertai dengan SDM yang memumpuni. SDM yang memumpuni harus di capai dengan mengembangkan SDM atau karyawan yang berada di perusahaan dituntut mampu untuk kreatif serta inovatif agar mampu menguasai kemampuan untuk mengelola sumber daya alam dengan maksimal.

²⁴ Hidayatulloh, *Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata*, 150.

3. Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pengembangan Kapasitas

Faktor yang bisa pengaruhi keberhasilannya program kapasitas yang dikembangkan secara garis besar, yakni:²⁵

- a. Faktor internal yaitu aspek kepemimpinan yang kondusif, dimana terbentuknya sebuah dinamisnya mekanisme organisasi yang adaptif. Aspek komitmen yaitu keterlibatan warga organisasi dalam memberikan dukungan pada kesuksesan program kerja pengembangan kapasitasnya kelembagaan. Aspek pengakuan bersama atas kelemahan dan kelebihan berupa keterbukaan akan keadaan suatu organisasi yang diawali dari validitas serta kejujuran dalam kemukakan kelemahan serta kekuatannya kapasitas yang ada. Aspeknya partisipasi yaitu keikutsertaan warga organisasi untuk mengsucceskan seluruh perencanaan suatu orgaanisasi. Aspek inovasi merupakan penyediaan beraneka ragam metodenya pembangunan yang alternatif serta cocok dengan kebutuhan.
- b. Faktor Eksternal yaitu aspek *networking* yakni proses membangun kerjasama bersama *stakeholder* atau para pihak terkait. Aspek informasi mengenai informasi perbedaan atau perubahan akan kebutuhan pelayanannya masyarakat atau produk sebagai landasan untuk mendesain berbagai program mengembangkan kelembagaan. Aspeknya regulasi berupa pola pikirnya seperangkat pimpinan serta budayanya para karyawan guna mempertimbangkan berbagai dinamika yang muncul di organisasi.

²⁵ Haryanto, *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (Institutional Capacity Development) (Teori dan Aplikasi)* (Jakarta: AP21 Nasional, 2014), 12.

4. Indikator Metode Pengembangan

Indikator metode pengembangan dalam setiap perusahaan atau organisasi juga perlu dilakukan berbagai proses pengukuran, dikatakan baik jika cocok dengan sasaran yang diharapkan serta bisa meningkatkan kualitas karyawan dalam pelaksanaan kinerjanya. Berbagai indikator yang diukur:²⁶

a. Prestasi kerja karyawan

Prestasi kerjanya karyawan yakni saat produktivitas atau prestasi kerjanya karyawan dalam mengembangkan organisasi telah usai, baik dari segi kualitasnya maupun kuantitasnya. Tetapi ketika prestasinya tetap, maka metode pengembangannya kurang baik dan memerlukan perbaikan. Prestasinya kerja pada umumnya memiliki keterkaitan dengan pengapaian hasil dari standarnya kerja yang sudah ditentukan. Didalam penelitian ini metode untuk mengukur prestasi kerjanya karyawan diarahkan kepada dua aspek yaitu kualitas kerja dan kuantitas kerja.

b. Kedisiplinan karyawan

Ketika kedisiplinannya karyawan semakin baik sesuai ikuti pengembangan, maka penerapan metodenya cukuplah baik, ataupun sebaliknya. Jadi kedisiplinannya karyawan bisa terlihat dari berbagai acuan berikut: Kehadirannya karyawan setiap harinya, ketepatan jam kerjanya, memakai pakaian kerja serta tanda pengenalan, dan ketaatan karyawan dengan peraturan.²⁷

²⁶ Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, 84.

²⁷ Devi Isna Hayati, "Perencanaan Sumber Data Manusia Aparatur: Studi Deskriptif tentang Sistem Perencanaan SDM Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Kediri," *Kebijakan dan Manajemen Publik 2* (2019): 76, <https://doi.org/10.31227/osf.io/e78rj>.

c. Tingkat kecelakaan karyawan

Tingkat kecelakaannya karyawan yang biasanya sering terjadi dikarenakan kurangnya kemampuan serta keahliannya karyawan menggunakan peralatan jasa, baik cara menggunakan ataupun kurang mempelajari teknik penggunaan alat jadi perlu adanya pengembangan karyawan.

d. Kepemimpinan dan keputusan manajer

Berbagai keputusan yang manajer membuat dan menetapkan suatu hal sesuai melaksanakan pengembangan. Jika semakin baik, kerja samanya semakin serasi, pencapaian sarannya semakin besar, berbagai ketegangannya berkurang serta kepuasannya kerja terus alami peningkatan maka pengembangan yang dilakukan itu baik, dan berlaku sebaliknya juga.

e. Tingkat kerja sama karyawan

Tingkat kerja sama karyawan meliputi simpati, empati dan kedekatan emosional yang terjalin serta terbangun dalam sebuah perusahaan apabila tidak terdapat proses memperbaiki kerja sama maka metode pengembangan tidak akan berhasil.

f. Prakarsa karyawan

Karyawan di tuntut dan diperintah guna dapat bekerja secara mandiri, mampu berinovasi dan kreatif. Artinya karyawan usai mengikuti program pengembangan maka karyawan wajib mencapai berbagai hal tersebut.

5. Aspek-aspek Strategi Pengembangan Kapasitas

Agar suatu organisasi dapat dikatakan berhasil, maka ada empat aspek yang dibutuhkan, antara lain:²⁸

- a. Misi, kejelasan misi sebagai syarat keberhasilan suatu organisasi
- b. Kompetensi, perhatian organisasi fokus kepada kompetensi SDM
- c. Informasi, kerjanya tim dalam organisasi mempunyai otonomi atau kebebasan guna menemukan seberapa baik mereka menggapai misionis, maka mereka juga diberi hak untuk mengakses berbagai informasi yang sedang hangat.
- d. Budaya, organisasi akan menggantungkan kesuksesannya kepada kemampuannya atau keahliannya para SDM untuk lebih bertanggung jawab kepada tugasnya. Tanggung jawab memerlukan keberanian untuk ambil resiko serta bertanggung jawab atas perilaku yang diambil.

Melaksanakan proses serta menggapai tujuan pengembangan kapasitas digapai melalui proses menerapkan pendekatan pemberdayaan yang bisa disingkat menjadi 5P yakni:²⁹

- a. Pemungkinan

Proses penciptaan keadaan atau iklaim yang mungkin bisa membuat potensinya SDM semakain mengembang dengan optimal.

Pengembangan wajib bisa bebaskan karyawan dari berbagai sekatnya

²⁸ Alsri Windra Doni, "Evaluasi SDMSistem Informasi Akademik Poltekkes Kemenkes Padang Menggunakan Framework COBIT5," *Jurnal Resti* 1 (Agustus 2017): 48, <https://doi.org/10.29207/resti.v1i2.62>.

²⁹ Suharto Edi, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial* (Bandung: CV Budi Utama, 2017), 218–19.

lingkungan yang bisa memberikan hambatan pada perkembangannya karyawan.

b. Penguatan

Menguatkan kemampuan, pengetahuan serta kreativitas yang dimiliki karyawan dalam memecahkan permasalahan serta memenuhi kebutuhannya. Pengembangan wajib bisa tumbuh kembangkan semua keahlian serta kepercayaan dirinya karyawan yang akan mendukung kemandiriannya mereka.

c. Perlindungan

Melindungi para karyawan yang ada utamanya kepada para kelompok yang lemah supaya tidak ditindas oleh kelompok kuat, hindari adanya persaingan yang tak seimbang (apalagi tidak sehat) diantara lemah dan kuat, serta mencegah melarang adanya pengeksploitasian kuatnya kelompok pada lemahnya kelompok. Pengembangan wajib diberikan arahan kepada penghapusan berbagai macam diskriminasi serta dominasi yang tidak memberikan keuntungan pada karyawan baru.

d. *Support*

Memberikan dukungan serta bimbingan supaya sumber daya manusia bisa melaksanakan peranannya serta berbagai tugasnya dalam kehidupan. Pengembangan wajib bisa mendukung karyawan supaya tidak terjauh kedalam kondisi atau kedudukan yang semakin terpinggirkan dan lemah.

e. Pemeliharaan

Mempelihara kondusifnya keadaan supaya tetap terjadi keseimbangannya distribusi kekuasaan diantara berbagai bidang dalam karyawan. Pemberdayaan wajib bisa memberikan jaminan pada keseimbangan serta keselarasan yang mungkin setiap orang mendapatkan hak untuk berusaha.

D. Kualitas Kerja

1. Pengertian Kualitas Kerja

Marcana mengemukakan bahwa kualitas kerja yaitu wujud tingkah laku atau bentuk pelaksanaan rencana yang dilakukan cocok dengan kebutuhan, impian, serta tujuan yang dicapai secara efisien dan efektif.³⁰ Konsepnya mutu dilihat sebagai relatifnya hal yang tidak selalu memiliki baiknya makna yang bagus dan satu jenis atau sejenis. Kualitas bisa dimaknai atau diartikan sebagai berbagai sifat yang dipunyai oleh sebuah produk barang ataupun jasa yang menampilkan kepada konsumen terhadap kelebihan yang dipunyai oleh jasa ataupun barang tersebut.

Mangkunegara mengartikan kualitasnya kerja merupakan ukuran seberapa baik seorang pegawai dalam melaksanakan apa yang sebaiknya ia laksanakan. dua hal yang dilakukan pengevaluasian dalam proses penilaian kinerjanya pegawai menurut pengertian diatas yakni perilaku serta kualitas kerjanya karyawan. Yang dimaksud dengan menilai perilaku yakni jujur, setia, loyal, berdedikasi, kerja sama, kepemimpinan serta partisipasinya

³⁰ Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13.

karyawan. Namun kualitas kerja merupakan sebuah standarnya fisik yang diukur dikarenakan haislnya kerja yang dijalankan atau dilakukan pehawai atas berbagai tugasnya.³¹

Kualitas kerja ialah taraf atau tingkat baik buruknya sebuah pekerjaan yang diberi dukungan oleh sumber daya yang lain dalam menggapai tujuannya perusahaan secara umum yang dievaluasi dalam kinerjanya selain tindakan seperti berdedikasi, setia, jujur, kepemimpinan, kerja sama, loyal serta partisipasinya pegawai..

2. Indikator Kualitas Kerja

Kualitas kerjanya karyawan termasuk sebuah akibat dari persyaratannya kerja yang wajib terpenuhi oleh tiap-tiap karyawan, yang mana karyawan tersebut wajib semangat dalam bekerja serta bertanggung jawab dan memiliki keahlian dalam bekerja. Pentingnya perhatikan kualitasnya kerja ini sudah Allah perintahkan dalam ayat al-Qur'an berikut ini:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (QS. At-Taubah : 105)³²

Kinerjanya karyawan termasuk istilah yang asalnya dari *job performance* atau *actual performance* (prestasinya kerja atau prestasi sesungguhnya yang digapai oleh seseorang). Makna kerja sendiri yakni

³¹ Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, 79.

³² Hidayatulloh, *Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata*, 176.

hasilnya kerja secara kuantitas serta kualitas yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya yang cocok dengan tanggung jawabnya.³³

Produktivitas kerja seorang karyawan sesuai melaksanakan pengembangan, baik itu terkait kuantitas maupun kualitasnya kerja yang semakin alami peningkatan, itu maknanya dapat diukur bahwa karyawan memiliki kualitas cukup baik tetapi ketika prestasi kerjanya tetap maka metode mengembangkannya kurang baik dan memerlukan perbaikan standar kerja yang telah ditetapkan. Adapun indikator dari kualitas kerja karyawan;³⁴

- a. Potensi diri termasuk keahlian maupun kekuatan yang belum terlaksana ataupun yang sudah diwujudkan serta dipunyai seseorang namun belum seutuhnya terlihat atau dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin.
- b. Hasil kerja optimal, wajib dipunyai oleh seorang karyawan. Karyawan wajib dapat berikan maksimalnya hasil kerja, salah satunya ditunjukkan dengan produktivitasnya organisasi, kualitasnya kerja serta kinerjanya kerja.
- c. Proses kerja, termasuk sebuah langkah penting yang mana karyawan memenuhi peran serta tugasnya dalam sebuah organisasi, melalui prosesnya kerja ini kinerjanya karyawan bisa ditunjukkan dari kemampuan membuat perencanaannya kerja, kreatif dalam menjalankan pekerjaan, memberikan evaluasi pada tindakannya kerja, serta melaksanakan tindakannya perbaikan.

³³ Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, 29.

³⁴ *Ibid.*, 83.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa data deskriptif, seperti perkataan lisan atau tulisan dari beberapa orang dan perilaku manusia yang dapat diamati.¹ Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian dalam ilmu-ilmu social yang dikumpulkan dan dianalisis berupa kata-kata, baik lisan maupun tulisan dan perbuatan-perbuatan manusia.²

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, sebab pendekatan studi kasus merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data yang berkaitan dengan suatu kasus. Suatu hal dapat dijadikan suatu kasus dikarenakan ada masalah, kesulitan, hambatan, penyimpangan, tetapi juga dapat dijadikan kasus karena keberhasilan atau keunggulannya. Kasus ini berhubungan dengan perorangan, kelompok, organisasi, masyarakat, dan lain-lain.³

B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pihak yang merencanakan, melaksanakan, meneliti, menghimpun data serta analisis data

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 4.

² Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 14.

³ Lisa Rahmi Ananda dan Ika Febrian Kristina, "Studi Kasus: Kematangan Sosial pada Siswa Homeschooling," *Jurnal Empati* 1 (2017): 258.

yang diperoleh. Lalu memberikan laporan pada hasil temuan yang diteliti. Penelitian ini akan berlangsung dengan peneliti mengunjungi kantor *Mulia edutainment* untuk melakukan observasi dan wawancara kepada *owner*, admin dan karyawan. Wawancara dilaksanakan guna memperoleh data yang lebih mendalam, utamanya dengan memberikan pertimbangan pada berbagai aspek, supaya subjek tidak merasakan terganggu serta bisa melaksanakan aktivitasnya seperti biasa. Disamping itu, peneliti juga ikuti berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh CV. *Mulia Edutainment*.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian ini, bertempat di CV. *Mulia Edutainment* tepatnya di Kelurahan Dandangan, Kecamatan Kota, Kota Kediri Jawa Timur. Alasan peneliti dilakukannya penelitian di lokasi ini, karena sebelumnya peneliti telah melakukan observasi dan wawancara di lokasi tersebut yang juga menemukan hal menarik untuk diteliti. Setelah dilakukannya perbandingan dengan CV yang lain *Mulia Edutainment* termasuk CV yang digemari, jumlah rata-rata konsumen perbulannya mencapai 100 Orang.

D. Sumber Data

Data dalam penelitian ini berbentuk data kualitatif. Menurut Lofland dan Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, serta data tambahan lain seperti dokumen, hasil wawancara, catatan

lapangan dan observasi. Sedangkan sumber data yang digunakan meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.⁴ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data,⁵ sumber primer diperoleh dari *Chief Executive Officer* (CEO), *Costumer service* (CS), dan karyawan dari CV. MuliaEdutainment Kediri. Menggunakan data hasil wawancara untuk mendapatkan data mengenai Kapasitas Sumber Daya Manusia di CV MuliaEdutainment Kediri.

2. Sumber Data Sekunder

Sebelum memberikan keputusan pada data primer, setiap peneliti wajib melakukan analisis data sekunder terlebih dahulu karena bermanfaat guna identifikasi permasalahan, memberikan dukungan pada rumusan masalah riset dengan lebih akurat. Sumber sekunder termasuk sumber yang tidak langsung memberi data kepada penghimpun data, seperti melalui orang lainnya ataupun melalui berbagai dokumen penting, foto, video, arsip, laporan keuangan, buku sejarah, dan lain sebagainya. Jika diperlukan menggunakan data sekunder guna mengetahui konsepnya strategi pengembangan kapasitas SDM yang diperoleh dari jurnal, artikel, buku dan data dari internet.⁶

⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 3.

⁵ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2017), 75.

⁶ Dragustinus Surpratiknya, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi* (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2015), 36.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Berikut penjelasan mengenai teknik pengumpulan data penelitian ini:

- a. Observasi adalah kemampuan seseorang menggunakan pengamatan melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya.⁷ Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini ialah melakukan pengamatan terhadap seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh CV. *Mulia Edutainment*.
- b. Wawancara adalah percakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting suatu objek. Wawancara termasuk suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung kepada narasumber atau informan yang menjadi subjek penelitian. Dalam proses pengumpulan data dengan teknik wawancara, tentunya pewawancara harus mencatat hasil dari wawancara tersebut. Mustafin Mas'ud menyebutkan, terdapat lima cara mencatat hasil wawancara, antara lain: pencatatan langsung, pencatatan dari ingatan, merekam (*recording*), pencatatan dengan angka atau kata-kata yang menilai (*field rating*), dan pencatatan dengan kode-kode (*field coding*).⁸

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan jenis wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam adalah jenis

⁷ Jumairi Ushawaty, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 125.

⁸ Neni Hasnunidah, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Media Akademi, 2017), 101.

wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam dan terperinci tentang subjek penelitian dari perspektif narasumber atau informan yang terlibat.⁹ Dimana peneliti menggunakan media *handphone* untuk merekam wawancara baik dalam bentuk audio maupun visual. Hal ini memudahkan peneliti untuk menuliskan hasil wawancara secara verbatim (mencatat kata-kata yang diucapkan secara lengkap) dan juga untuk merekam hasil observasi.

- c. Dokumentasi merupakan metode atau kegiatan penelusuran yang digunakan sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara, yang mana bertujuan untuk mendapatkan informasi mendukung analisis dan interpretasi data. Metode ini sebagai pelengkap sekaligus data-data yang tertulis maupun tergambar ditempat penelitian sehingga dapat membantu peneliti dalam mendapatkan data-data yang lebih objektif dan konkrit, seperti foto, video dan profil.¹⁰

Pada penelitian ini, metode dokumentasi yang digunakan untuk mencari data tentang semua hal mengenai para karyawan CV. *Mulia Edutainment* Kediri. Metode dokumentasi dipilih dengan tujuan untuk melengkapi informasi atau data yang diperoleh dari teknik observasi maupun wawancara. Dokumen yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini misalnya, foto, audio, buku-buku yang relevan, jurnal-jurnal penelitian, dan dokumen yang berkaitan dengan karyawan CV. *Mulia Edutainment* Kediri.

⁹ Siyoto dan Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 30.

¹⁰ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, 31.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses pelacakan serta perangkaian data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan, serta sumber data lainnya dengan sistematis. Sehingga dapat dengan mudah dipahami setelah itu temuan yang didapatkan dapat diinformasikan ke orang lainnya.¹¹ Adapun berbagai tahapan analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini yaitu:¹²

a. Reduksi Data

Mereduksi data termasuk aktivitas perangkuman serta pemilihan berbagai hal pokok lalu difokuskan pada berbagai hal yang penting, serta mencari temanya. Dalam mereduksi data penelitian ini melalui cara penelaahan seluruh data yang terkumpul yaitu tentang strategi pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas kerja di CV. Mulia *Edutainment*.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu bagian dari informasi yang sudah tersusun dengan baik dan juga sistematis serta cocok dengan fokus penelitian yang nantinya untuk menarik kesimpulan dengan penyajiannya ke dalam bentuk jaringan. Penyajian bisa berupa teks catatan lapangan, tabel, diagram, dan lain sebagainya.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan memiliki ketergantungan pada kesimpulan yang dicatat di lapangan, data yang disimpan, serta cara untuk menyari data

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 244.

¹² Hamid Darmadi, *Dimensi-Dimnesi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Jakarta: Alfabeta, 2013), 67–68.

kembali. Penelitian ini menarik kesimpulan mengenai strategi pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas kerja di CV. Mulia *Edutainment* dengan cara mengecek kembali data yang terambil.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data penelitian adalah proses untuk menilai validitas dan kepercayaan terhadap data yang digunakan dalam sebuah penelitian. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar, akurat, dan dapat diandalkan dalam mendukung temuan penelitian. Pengecekan keabsahan data penting karena hasil penelitian yang tidak valid dapat menghasilkan kesimpulan yang tidak dapat dipercaya atau mengarah pada kesalahan interpretasi.¹³ Berikut ini beberapa teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mengecek keabsahan data pada penelitian ini yaitu sebagai berikut ini:¹⁴

a. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dilaksanakan dalam penelitian ini supaya peneliti bisa memeriksa apakah data yang diperoleh telah cocok dengan kenyataan atau belum. Dalam perihal ini, peneliti menelaah kembali dan membaca dengan cermat data pemasarannya terdahulu. Jadi bisa diketahui kekurangannya. Ketekunan pengamatan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk memeriksa secara cermat data yang diperoleh guna

¹³ Basilius Redan Werang, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Calpius, 2015), 47.

¹⁴ Sudaryono, *Metode Penelitian*. 69–70.

memastikan kesesuaian antara data dengan kenyataan yang ada di lapangan mengenai strategi pengembangan kapasitas sumber daya manusia di CV. *Mulia Edutainment*. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kekurangan atau kelemahan dalam strategi pengembangan tersebut.

b. Perpanjangan Pengamatan

Data yang berhasil ditemukan oleh peneliti yang kemudian data tersebut akan diperiksa dengan berbagai pihak yang berkompeten. Jadi peneliti bisa uji kebenarannya informasi yang diperkenalkan distorsi baik dari dirinya sendiri ataupun responnya dalam pembangunan kepercayaan. Perpanjangan pengamatan dalam penelitian ini adalah proses memeriksa data yang ditemukan oleh peneliti dengan melibatkan pihak-pihak berkompeten di CV. *Mulia Edutainment*. Tujuannya adalah untuk menguji kebenaran informasi yang disajikan dan menghindari distorsi yang mungkin terjadi baik dari peneliti maupun responden dalam membangun kepercayaan.

c. Triangulasi

Triangulasi ialah proses untuk memperoleh data informasi dari berbagai pihak yang dianggap bisa menjawab berbagai pertanyaan peneliti dan dikumpulkan lagi seterusnya sampai penelitian berakhir. Melalui metode triangulasi peneliti bisa meningkatkan keabsahan data dalam penelitian ini dan meminimalkan bias serta kesalahan yang mungkin terjadi. Melalui metode ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai pihak yang

dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Data tersebut dikumpulkan secara berulang-ulang sampai penelitian selesai. Metode triangulasi membantu meningkatkan keabsahan data, serta mengurangi bias dan kesalahan yang mungkin terjadi dalam penelitian ini.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Ada empat tahapan yang dipaparkan oleh Moleong terkait penelitian kualitatif, sebagai berikut:¹⁵

1. Tahap pra-lapangan

Tahap ini tersusun oleh beberapa bagian diantaranya berupa Menyusun penelitian, memilih lokasi penelitian, mengurus perizinan penelitian, mendalami serta memberi penilaian terhadap lokasi penelitian, menetapkan dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan hal-hal yang perlu digunakan dalam penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara awal ke lapangan dengan mengikuti rapat di warung kopi. Kemudian peneliti mengurus perizinan untuk melakukan penelitian ditempat tersebut.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan focus penelitian ini, yaitu cara mengembangkan kemampuan dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan metode Training Concelling ditinjau dari perpektif islam di CV. Mulia *Edutainment*.

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), 17.

3. Tahap analisis data

Peneliti mengolah dan mengelompokkan data yang didapat melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap subjek penelitian. Kemudian, peneliti melakukan penafsiran atau pemberian makna data yang didapat sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya, peneliti melakukan pengecekan keabsahan data agar memperoleh data yang valid. Hal ini bertujuan untuk memahami penafsiran atau pemberian makna data dalam konteks yang akan diteliti

2. Tahap penulisan laporan

Peneliti menyusun hasil penelitian yang bersumber dari berbagai data, yang diperoleh mulai dari tahap pengumpulan data hingga analisis data. Kemudian, peneliti melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing secara berkala untuk mendapatkan arahan dan bimbingan mengenai hasil penelitian yang ditulis.

BAB IV

PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum CV. Mulia Edutainment

a. Profil Perusahaan

CV. Mulia *Edutainment* merupakan perusahaan dengan badan hukum *commanditair vennootscap* yang bergerak di bidang jasa pariwisata, edukasi, dan konsultan di bidang pariwisata. Usaha ini didirikan oleh Bapak Budiono pada 18 Juni 2015. Pada awalnya CV. Mulia *Edutainment* hanya menangani terkait edukasi dengan modal awal senilai Rp 100.000.000,00 untuk dibelikan peralatan dan perlengkapan yang menunjang edukasi pada masa itu, namun seiring berkembangnya waktu sudah merambah pada bidang jasa pariwisata dan konsultan pariwisata. Saat ini produk mereka sudah beragam, mulai dari program *tour* dan *outbound* edukasi untuk anak sekolah, LDK, *outbound* dewasa, *outbound training*, program *gathering* perusahaan dan instansi, *team building*, serta konsultan di bidang pariwisata.

Pada awalnya perusahaan ini hanya memiliki satu cabang saja di daerah Kediri, namun dengan perkembangannya saat ini telah berhasil memiliki tiga cabang yaitu di Kediri, Tulungagung, dan Nganjuk. Dengan rata-rata pendapatan pertahunnya Rp 750.000.000,00 - Rp 1.000.000.000,00. *Event organizer* ini juga telah berhasil mewujudkan ratusan *event* berbeda dari awal berdiri hingga saat ini. Mereka sudah

banyak bekerja sama dengan perusahaan, dinas, BUMN, organisasi masyarakat, dan banyak lembaga pendidikan di beberapa kota, seperti Kediri, Tulungagung, Nganjuk, Madiun, Trenggalek, Jombang, Mojokerto, dan Malang.

Event organizer ini menjadi salah satu perusahaan edukasi yang sedang populer beberapa tahun terakhir, khususnya dalam mengembangkan karakter anak-anak. Program yang mereka miliki selalu disisipkan dengan edukasi yang berbasis pendekatan psikologis yang membantu anak-anak untuk memiliki kepribadian, *attitude*, tanggungjawab, serta kemandirian yang baik. Program yang di miliki perusahaan ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu program anak sekolah serta program dewasa dan instansi.

Untuk program anak sekolah ini dimulai dari tingkat kelompok belajar (KB), taman kanak-kanak (TK), sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), sekolah menengah atas (SMA), sekolah menengah kejuruan (SMK), hingga perguruan tinggi. Perusahaan ini memiliki konsep sebagai pihak ketiga yang membantu sekolah untuk mendukung kurikulum merdeka yang sedang berjalan di dunia pendidikan saat ini. Kurikulum merdeka saat ini terutama di tingkat taman kanak-kanak dan sekolah dasar dituntut untuk melakukan pembelajaran di luar kelas. Untuk itu CV. Mulia *Edutainment* menyediakan program *tour* dan *outbond* edukasi yang melatih siswa untuk memiliki sifat tanggung jawab, keberanian, membantu siswa belajar

menyelesaikan masalah, serta menumbuhkan cita-cita mereka lebih tinggi lagi melalui pengenalan saat pembelajaran di luar kelas ini. Sedangkan untuk sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi perusahaan ini menyediakan program untuk membangun karakter pesertanya.

Selanjutnya untuk program dewasa dan instansi CV. Mulia *Edutainment* membantu pengembangan sumber daya manusia lewat program-program yang dimilikinya. Dimana dalam program instansi biasanya mereka membantu mempererat hubungan antar pegawai, menyelesaikan masalah yang dihadapi instansi, serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai instansi.

b. Lokasi Perusahaan

CV. Mulia *Edutainment* ini menjadi sebuah usaha dalam bidang *event organizer* yang sedang populer di wilayah Kediri. Dimana CV. Mulia *Edutainment* ini beralamatkan di Dandangan Gang I Nomor 87, kelurahan Dandangan, kecamatan Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur. Adapun batas-batas desa yang bersebelahan dengan kelurahan Dandangan Kecamatan Kota Kediri Kota Kediri Jawa Timur yakni sebagai berikut.

Sebelah utara	: Balowerti
Sebelah timur	: Ngadisimo
Sebelah barat	: Kemasari
Sebelah selatan	: Ngadirejo

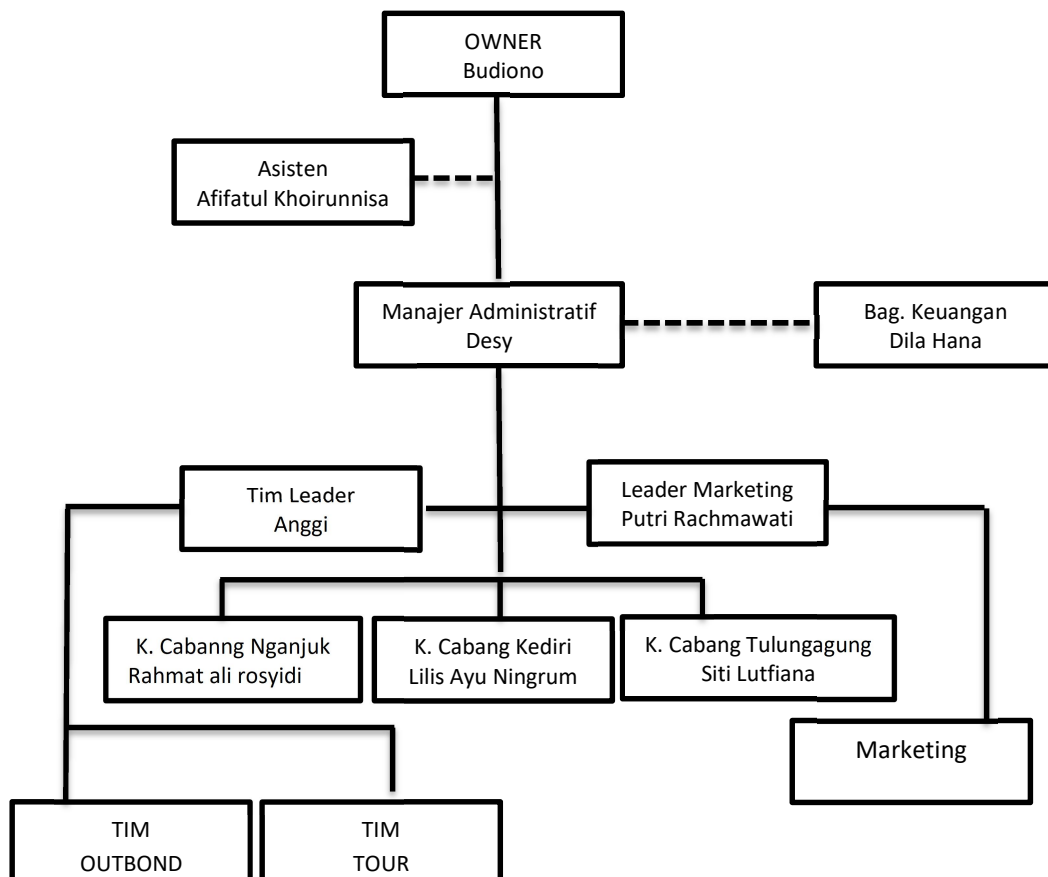
c. Visi Misi UMKM

Visi: “Memberikan pelayanan terbaik, menghadirkan tim-tim terlatih dan terbaik, serta memberikan fasilitas yang aman dan nyaman untuk setiap kegiatannya.”

Misi: “Mencerdaskan generasi muda dengan kegiatan pembelajaran di luar kelas, peserta dihadapkan pada pengalaman yang sangat berharga bagi mereka, karena secara langsung mengalami dan melakukan tidak hanya sekedar teori saja.”

d. Struktur Perusahaan

Gambar 4.1 Struktur CV. Mulia Edutainment



Sumber: Data CV. Mulia Edutainment

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dapat dijelaskan tugas dan tanggungjawab dalam struktur organisasi sebagai berikut:

- 1) Pemimpin sekaligus pemilik CV. Mulia *Edutainment* memiliki tugas sebagai pengawas yang bersifat menyeluruh terhadap semua aktivitas yang terjadi di perusahaan. Pemimpin juga terlibat dalam pelayanan terhadap konsumen.
- 2) Personal asisten bertugas mengurus kegiatan dan seluruh jadwal pak budiono selaku pemilik CV. Mulia *Edutainment*, mengatur dan mengkoordinasi jadwal seluruh event, membuat kontrak mou, surat masuk, surat keluar, proposal penawaran, membuat rundown setiap kegiatan event, ikut dalam setiap pertemuan dan meeting, melakukan perhitungan kontrak dan lain sebagainya.
- 3) Manager administrasi memiliki tugas sebagai koordinasi antara leader tim, bagian keuangan, bagian marketing, sosial media, dan cabang di setiap kota. Manager juga ikut dalam membantu dalam pengawasan aktivitas yang terjadi di perusahaan serta melakukan perhitungan kontrak yang datang.
- 4) Leader tim bertugas mengkoordinasi setiap team yang ada, mengatur pemilihan dan pembagian team di setiap *event*, membuat perencanaan *game* dan program baru, mengecek dan mengkoordinasi peralatan serta perlengkapan yang dibutuhkan di setiap *event*, menyiapkan materi saat *briefing* dan *meeting*, membuat rencana persediaan bahan perlengkapan dan peralatan baru maupun yang

harus diganti, serta melakukan pembagian tugas saat event yang di selenggarakan.

- 5) Tim *outbond* bertugas melakukan eksekusi di lapangan sesuai dengan konsep *outbound*, *gathering*, LDK, maupun tim *building* yang ada mulai dari peserta datang hingga pulang, melakukan persiapan peralatan, melakukan pemasangan peralatan yang menunjang di lokasi acara, dan lain sebagainya.
- 6) Tim *tour leader* bertugas pada CV. Mulia *Edutainment* melakukan eksekusi di lapangan sesuai dengan konsep *tour* yang ada mulai dari peserta datang hingga pulang, melakukan persiapan peralatan dan perlengkapan yang di butuhkan, melakukan koordinasi dengan semua pihak lokasi yang dituju, mengurus tiket dan perizinan dan lain sebagainya.
- 7) Keuangan bertugas mengelola arus masuk dan arus keluar, mengolah data aktivitas keuangan tersebut dan menyajikan dalam laporan keuangan, mengatur pos pengeluaran setiap event, menerima dan mengelola laporan pengeluaran di setiap event.
- 8) *Leader marketing* bertugas membantu pengawasan dan pengecekan marketing di setiap cabang, melakukan koordinasi antara bagian marketing, personal asisten dan cabang di setiap wilayah, menawarkan program dan produk-produk CV. Mulia *Edutainment* melalui cara *door to door* ke sekolah maupun melalui *online*, serta memberikan konsultasi dan solusi untuk permintaan konsumen.

- 9) Sosial media bertugas membuat rancangan konten yang akan di posting di sosial media, kemudian bertanggung jawab membuat konsep baru untuk setiap konten, membuat design konten, bertanggung jawab menjawab pertanyaan konsumen dan melakukan marketing di media sosial, dan lain sebagainya.
- 10) Tim creator memiliki tugas membuat konsep video dan foto di setiap event yang ada, mengabadikan kegiatan event yang ada melalui video dan foto, kemudian bertanggung jawab dalam proses pengeditan setiap *event*, membuat video untuk permintaan yang akan di lampirkan pada proposal, penawaran program baru, maupun video presentasi yang menunjang kebutuhan *marketing*.
- 11) Cabang Kediri dan Nganjuk bertugas melakukan aktivitas operasional di wilayah masing-masing. Mulai dari *marketing*, koordinasi dengan pusat saat ada kegiatan event dari lembaga di wilayah tersebut, melakukan perizinan kegiatan, dan lain sebagainya.
bisa di kontrol dengan baik

e. Produk Layanan Jasa

Berikut ini adalah produk layanan yang diberikan CV. Mulia *Edutainment*:

Tabel 4.1
Produk Layanan Jasa CV. Mulia *Edutainment*

No	Produk layanan Jasa
1	Paket <i>Outbond</i>
2	Paket Tour Edukasi
3	Paket Latihan Dasar Kepemimpinan (LDK)
4	Paket Team <i>Building</i>