

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan karyawan merupakan kunci strategi bisnis yang didasarkan pada pengembangan modal intelektual, membantu mengembangkan talenta manajerial, dan memberikan kesempatan pada karyawan memikul tanggung jawab atas karirnya sendiri. Pengembangan karyawan merupakan komponen usaha organisasi yang diperlukan untuk bersaing dalam ekonomi baru, menjawab tantangan persaingan global dan perubahan sosial, serta memandu kemajuan dan perubahan teknologi dalam desain pekerjaan. Pengembangan karyawan juga penting untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai talenta manajerial yang dibutuhkan melaksanakan strategi pertumbuhan dengan sukses (Kaswan, 2012:117).

Dalam suatu lembaga, sumber daya manusia merupakan faktor yang penting, hal ini disebabkan SDM penting bagi suatu lembaga. Suatu lembaga sudah tentu mempunyai visi, misi untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dibutuhkan manajemen yang baik dan benar. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu lembaga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Dengan melaksanakan sumber daya pula akan memberikan manfaat besar kepada lembaga, tim maupun individu. Sumber daya manusia (*human resources*) adalah salah satu hal terpenting dalam suatu organisasi, Karena organisasi maju tidaknya semua tergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi itu

sendiri. Sumber daya manusia (*human resources*) dapat diklasifikasikan menjadi dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas, kualitas menyangkut jumlah sumber daya manusia (populasi penduduk) yang sangat kontribusinya. Sedangkan aspek kualitas menyangkut mutu dari sumber daya manusia yang berkaitan dengan kemampuan bekerja, berpikir keterampilan-keterampilan lainnya. Akan tetapi antara kualitas dan kuantitas harus berjalan seimbang agar tercapai tujuan yang diinginkan.

Pengembangan sumber daya manusia yang dimaksud dari uraian diatas, secara makro adalah rangka mencapai suatu tujuan. Proses peningkatan ini mencakup perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan sumber daya manusia. Sedangkan pengembangan sumber daya manusia secara mikro adalah suatu proses perencanaan, Pendidikan, pelatihan, dan pengelolaan tenaga atau karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal (Muhammad Munir & Wahyu Ilahi, 2009:188).

Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia), merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan menatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan oleh organisasi. Dengan demikian pengembangan SDM merupakan sebuah cara efektif untuk menghadapi tantangan-tantangan, termasuk ketertinggalan SDM serta keragaman SDM yang ada dalam organisasi, perubahan teknik kegiatan yang disepakati dan perputaran SDM. Dalam menghadapi tantangan-tantangan, Unit Karyawan/ personalia/ SDM

dapat memelihara para SDM yang efektif dengan program pengembangan SDM (Muhammad Munir & Wahyu Ilahi, 2009:5-6).

Program-program pengembangan sumber daya manusia akan memberikan manfaat kepada organisasi dan para karyawan itu sendiri. Lembaga akan memperoleh manfaat berupa produktivitas, stabilitas, dan fleksibilitas untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah. Bagi karyawan dapat meningkatkan keterampilan atau pengetahuan akan pekerjaan (Wilson Bangun, 2012:200).

Tujuan lembaga akan tercapai apabila pengelolaan di tangani dengan baik, karen penanganan dan pengembangan yang baik akan mendapatkan hasil yang baik. Pengembangan sumber daya manusia (karyawan) adalah suatu proses dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan atau kemampuan karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan atau kemampuan karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai suatu tujuan lembaga tersebut. Karena faktor yang sangat berpengaruh adalah sumber daya manusia itu sendiri. Untuk memenuhi kebutuhan akan karyawan yang terampil, berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya, lembaga kemanusiaan nasional PKPU melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia. Melakukan pelaksanaan program tersebut lembaga kemanusiaan nasional PKPU mengharapkan adanya peningkatan kinerja kerja karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan, diharapkan pelayanan terhadap orang yang membutuhkan juga akan meningkat.

Salah satu tercapainya tujuan suatu lembaga karena adanya SDM yang memadai dan sangat diperlukan bagi lembaga ini untuk peningkatan kualitas *skill*

karyawan. Peran manajer juga sangat berpengaruh dalam pengembangan SDM ini, karena campur tangan manajer dalam pelaksanaan program-program yang sudah ada sangat mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga tersebut.

Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Bandung merupakan lembaga kemanusiaan nasional yang tersebar di Indonesia, bahkan tidak hanya di Indonesia namun di belahan dunia lainnya. PKPU mempunyai beberapa konsentrasi kegiatan meliputi pengelolaan dana zakat, infaq, dan sedekah serta dana sosial perusahaan. PKPU lahir dari kritis multidimensi yang melanda Indonesia sejak tahun 1997 hingga tahun 1999, yang diperparah dengan berbagai masalah bencana alam maupun kemanusiaan. Berdasarkan hal tersebut di bentuk Yayasan PKPU melalui akte notaries tanggal 10 Desember 1999 sebagai lembaga sosial pengelola bantuan masyarakat. Seiring perjalannya, lembaga kemanusiaan nasional PKPU semakin berkembang menjadi lembaga pengelola bantuan masyarakat baik bantuan kemanusiaan maupun bantuan sosial lainnya dan PKPU berhasil memperoleh akreditasi.

Sebagai negara penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia bias menoptimalkan dana ZIS-nya untuk memberdayakan masyarakat miskin.

8 Oktober 2001, PKPU mendapatkan pengukuhan sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional sesuai dengan SK. Menteri Agama RI No 441. Hal itu membuktikan bahwa kepercayaan masyarakat kepada PKPU semakin besar.

Tujuan dari PKPU adalah untuk membantu orang-orang yang kurang mampu dan membutuhkandengan memberikan zakat, infaq, sodakoh, dan selama tahun 2011 PKPU Bandung berpartisipasi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan

dengan berbagai program pendidikan, kesehatan-linkungan, pemberdayaan ekonomi serta pengurangan resiko bencana alam.

Hal ini yang menjadi latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan alasan: *Pertama*, PKPU telah mempunyai citra baik sebagai LAZNAS maupun Lembaga Kemanusiaan Nasional yang terakreditasi. *Kedua*, PKPU merupakan lembaga kemanusiaan manusia nasional yang melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia *Ketiga*, PKPU merupakan lembaga yang mempunyai tingkat pelayanan yang cukup baik terhadap muzaki. *Keempat*, PKPU merupakan lembaga kemanusiaan besar yang telah tersebar di seluruh Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana rekrutmen karyawan di PKPU Bandung?
2. Bagaimana penempatan karyawan di PKPU Bandung?
3. Bagaimana pembinaan karyawan di PKPU Bandung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui rekrutmen seperti apa yang digunakan PKPU Bandung.

- b. Untuk mengetahui penempatan kerja karyawan PKPU Bandung.
- c. Untuk mengetahui pembinaan yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan PKPU Bandung.

2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini ada 2 yaitu:

- a. Kegunaan teoritis, diharapkan bermanfaat bagi peneliti dan menambah pengetahuan untuk memahami strategi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya di PKPU Bandung.
- b. Secara praktis dapat, diharapkan dapat menjadi sumbangan bahan informasi khususnya di PKPU Bandung dan lembaga kemanusiaan nasional pada umumnya, untuk pengelolaan manajemen dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk menghadapi persaingan global pada saat ini.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan penulisan, maka penulis sempatkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, di antara lain sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Laela Farida Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Bandung yang dilakukan pada tahun 2013 berjudul *Pola Manajemen Sumber Daya Manusia pada Program Beasiswa Pemimpin Bangsa Bagi Mahasiswa Berprestasi* (Studi Deskriptif pada Program Beasiswa Pemimpin Bangsa

di dompet Dhu'afa) dalam penelitiannya Laela Farida membahas tentang (1) perekrutan calon kandidat penerima Beasiswa Pemimpin Bangsa. (2) Proses Pengembangan mahasiswa penerima program beasiswa pemimpin bangsa. (3) Mekanisme pengendalian yang optimal yang dilaksanakan dengan cara pengendalian atau pengawasan tidak langsung melalui laporan berupa lisan atau tulisan atau tulisan tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil-hasil yang dicapai.

Kedua, skripsi yang ditulis Siti Maslaha dari Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, Universitas Islam Negeri Bandung yang dilakukan pada tahun 2014 berjudul *Keberhasilan Pengembangan Sumber Daya Santri di Pesantren*. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan dengan cara bekerja sama intra pesantren dengan guru, OSPAI, UKS, kedisiplinan, sistem pembelajaran dan kegiatan di pondok pesantren Al-Ihsan. Dan dalam hasil pengembangan sumber daya manusia dengan melaksanakan program pesantren dapat melihat tingkat keberhasilan yang dicapai yaitu adanya kerjasama dengan organisasi lain.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Hari Hidayatullah Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Bandung pada tahun 2013 yang berjudul *Penerapan Fungsi Pengorganisasian Pondok Pesantren Miftahul Falah dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Santri*. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan penerapan fungsi pengorganisasian yang dilakukan oleh Pesantren Miftahul Falah terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dari proses awal pengorganisasian mulai dari departementasi, pembagian kerja, koordinasi dan rentang manajemen telah terlaksana.

E. Kerangka Berpikir

Fokus pembahasan dan analisis penelitian dalam mengenai efektifitas fungsi pengembangan SDM. Oleh Karena itu, kajian teori yang dideskripsikan dalam kerangka berpikir ini difokuskan pada teori-teori tentang pengembangan SDM.

1) Tinjauan Tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan aset yang berharga bagi organisasi itu sendiri. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karier mereka dengan secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karier mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya dengan pengembangan SDM akan meningkatkan produktivitas SDM itu sendiri sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi dan akan berujung pada kepuasan pelanggan dan organisasi akan diuntungkan.

Pengembangan SDM adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan pekerja, demikian juga dengan kompetensi-kompetensi yang dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan, pembelajaran organisasi, manajemen

kepemimpinan dan manajemen pengetahuan untuk kepentingan peningkatan kinerja (Chris Rowley & Keith Jackson, 2012:88).

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerja/ jabatan melalui Pendidikan dan latihan. Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan.

Pengembangan karyawan semakin penting manfaatnya Karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan di antara organisasi yang sejenis. Setiap personil organisasi dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya sering organisasi semakin besar. Pengembangan ini dilakukan untuk tujuan nonkarier maupun karier bagi karyawan (baru atau lama) melalui pelatihan dan Pendidikan (Malayu S.P Hasibuan, 2000:68-69).

Menurut Henry Simamora yang dikutip oleh Ambar Teguh pengembangan (*development*) adalah mewakili suatu investasi yang berorientasi ke masa depan dalam diri pegawai. Pengembangan didasarkan pada kenyataan bahwa seorang pegawai akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja

dengan baik dan suksesi posisi yang di temui selama karirnya (Ambar Teguh Sulistiyani Rosidah, 2009:220).

b. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki tujuan penting dan strategis dalam rangka mendukung efektivitas dan kinerja organisasi. Menurut Lawrence tujuan pengembangan SDM melalui kebijakan yang jelas dan kohensif dalam bidang pendidikan, pelatihan dan kesehatan serta ketenaga kerjaan pada semua jenjang baik skala organisasi maupun nasional. Sebaliknya, tujuan manajemen SDM adalah untuk memaksimalkan tingkat investasi dari modal utama organisasi (*human capital*) dan meminimalkan resiko finansial. Hal ini merupakan tanggung jawab manajer SDM dalam konteks organisasi untuk melakukannya secara efektif, legal, adil dan konsisten.

Menurut Ronald R. Sims yang dikutip oleh Adie E. Yusuf dan Suwarno dalam bukunya menyatakan bahwa tujuan pengembangan SDM adalah untuk meningkatkan kinerja, sehingga aktivitas pengembangan SDM seharusnya dirancang dengan menggunakan informasi analisis jabatan yang berkaitan dengan apa yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Apabila tujuannya mengembangkan karyawan untuk promosi dan kemajuan yang akan datang, maka aktivitas pengembangan SDM harus diselaraskan dengan kriteria seleksi dalam penerimaan karyawan baru. Apabila tujuan pengembangan SDM untuk

mencapai budaya perubahan, maka akan lebih baik mengaitkan evaluasi kinerja dengan imbalan kerja (*rewards*) dalam pelaksanaan pengembangan SDM (Adie E. Yusuf dan Suwarno, 2014:1.14).

Tujuan pengembangan SDM adalah meningkatkan kinerja organisasi dengan memaksimalkan efisiensi dan kinerja karyawan melalui pengembangan dan keterampilan, tindakan, dan standar, motif, insentif, sikap dan lingkungan kerja. Seara lebih khusus tujuan pengembangan SDM.

c. Manfaat pengembangan Sumber Daya Manusia

1) Pengembangan

Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh organisasi, agar pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan SDM sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan SDM tersebut, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan oleh organisasi. Pengetahuan berkaitan erat dengan kecerdasan dan intelektual para SDM, mengembangkan pengetahuan SDM berarti meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas.

Menurut Gouzali yang dikutip M. Kadarisman mengemukakan manfaat yang diperoleh dengan kegiatan pengembangan SDM, yaitu sebagai berikut: (M. Kadarisman, 2012:41-42).

- a) Organisasi akan berkemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan sekarang.
- b) Organisasi akan mempunyai SDM yang selalu tampil meyakinkan dalam melaksanakan pekerjaan.
- c) Organisasi akan mampu menjawab tantangan perkembangan keadaan masa depan.
- d) Organisasi dapat meningkatkan prestasi pegawai secara individual maupun kelompok
- e) Program organisasi akan tidak pernah ketinggalan dari para pesaingnya.
- f) Mekanisme organisasi lebih fleksibel dan tidak kaku dalam menggunakan teknologi baru.
- g) Biaya produksi yang dikeluarkan lebih efisien.
- h) Organisasi dapat mempersiapkan pegawai-pegawai untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi.

2) Perencanaan

- a) Pengertian perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Perencanaan adalah inti manajemen karena semua kegiatan organisasi yang bersangkutan didasarkan kepada rencana tersebut.

Demikian pula perencanaan sumber daya manusia (*human resources planning*) adalah inti dari manajemen sumber daya manusia.

Perencanaan sumber daya manusia disuatu organisasi adalah sangat penting bukan saja bagi organisasi itu sendiri, tetapi juga bagi tenaga kerja yang bersangkutan dan bagi masyarakat. Keuntungan-keuntungan yang dapat ditarik dari perencanaan SDM itu antara lain sebagai berikut.

- 1) Mengefisienkan penggunaan SDM
- 2) Menyesuaikan kegiatan tenaga kerja dengan tujuan organisasi;
- 3) Membantu program penarikan tenaga dari bursa atau pasar tenaga kerja secara baik;
- 4) Pengadaan tenaga kerja baru secara ekonomis;
- 5) Dapat mengkoordinasi kegiatan-kegiatan manajemen SDM;
- 6) Mengembangkan system manajemen SDM.

b) Sistem Perencanaan Sumber Daya Manusia

Kegiatan perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) terdiri dari 4 kegiatan yang saling berkaitan.

1. Inventarisasi persediaan SDM

Yaitu menelaah dan menilai sumber daya manusia yang ada atau tersedia saat ini (tertang jumlahnya, kemampuannya, keterampilannya, dan potensi pengembangannya), serta menganalisis penggunaan SDM sekarang ini.

2. Perkiraan (ramalan) SDM

Melakukan prediksi atau taksiran kebutuhan (permintaan) dan penawaran (suplai) SDM di waktu yang akan datang, baik jumlah (kualitas), maupu Kuantitasnya.

3. Penyusunan rencana SDM

Memadukan kebutuhan (permintaan) dengan penawaran (suplai) SDM, melalui rekrutmen (penarikan), seleksi, pelatihan, penempatan, pemindahan, promosi, dan pengembangan.

4. Monitoring dan evaluasi

Untuk memberikan umpan baik terhadap pencapaian tujuan sasaran perencanaan SDM, perlu disusun rencana monitoring dan evaluasi serta indicator monitoring dan evaluasi tersebut.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di PKPU Bandung yang berada di Jl. Cikutra 138, Cikutra, Cibeunying Kidul, Kota Bandung. Lokasi tersebut memiliki masalah serta memiliki data yang cukup untuk dilakukan penelitian.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif hal ini karena penulis akan menggambarkan lebih jelas mengenai Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja

Karyawan. Menurut Sugiyono (2013: 21) Metoda penelitain adalah cara atau jalan yang menyeluruh untuk mencari dan mengumpulkan data yang terkait dengan topik penelitain. Selanjutnya data tersebut diolah, dianalisis dinarasikan sebagaimana layaknya laporan penelitian. Metoda ini bersifat deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara lebih luas. Hal tersebut yaitu dengan menggambarkan proses pelaksanaan keterampilan atau kecakapan (SDM) yang di jalankan di PKPU Bandung melalui manajemen pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkann kinerja karyawan.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitain ini adalah kualitatif. Yang dimaksud kualitatif adalah penelitain yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawan eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sample sumber data dilakukan secara *purepositeve* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan *triangulasi* (gabungan), analisis data yang bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekan makna daripada generalisasi (Dewi Saadiah, 2015: 19). Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara ke pada pemimpin PKPU Bandung.

Jenis data yang dibutuhkan dalam penilitian adalah:

- a) Bagaimana rekrutmen karyawan di PKPU Bandung?
- b) Bagaimana penempatan karyawan di PKPU Bandung?
- c) Bagaimana pembinaan karyawan di PKPU Bandung?

4. Sumber Data

Dalam menentukan sumber data yang digunakan penelitian terdiri dari data primer dan sekunder.

a. Data primer

Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditelitinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan. Data primer ini diperoleh melalui tindakan orang-orang yang diamati dan di wawancarai. Adapun subjek penelitian antara lain kepala cabang PKPU Bandung Bapak Kiki Rejeki.

b. Data skunder

Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak diabadikan, karena data tertulis akan diperoleh data yang akan dipertanggung jawabkan kebenarannya. Data yang diperoleh ini berupa, arsip, dokumentasi, sejarah, visi, misi, tujuan, program kegiatan, dan hal-hal yang dapat melengkapi jenis data yang diperoleh dalam penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Dewi Saadiah (2015: 87) Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

Peneliti gunakan untuk memperhatikan dengan seksama dan mengamati peristiwa yang berkaitan dengan Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia yang ada di PKPU Bandung.

b. Wawancara

Menurut Dewi Saadiah (2015: 88) Wawancara yakni merupakan proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung. Wawancara dilakukan untuk mengenai data-data, peneliti bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, ide-idenya. Metode ini digunakan penelitian untuk memperoleh keterangan dengan Tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya dan penjawab dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (*interview guide*). *Handphone* sebagai alat untuk merekam hasil wawancara dengan informasi.

Dalam penelitian penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan kepala cabang PKPU Bapa Kiki Rejeki, ketua program dan karyawan PKPU Bandung, untuk mencari informasi tentang pengembangan SDM yang telah dibutuhkan dalam penelitian laporan tugas akhir.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti maksud ialah data dan informasi yang didapat dari dokumen atau buku-buku, jurnal maupun literatur lainnya yang relevan dengan penelitian dan dokumentasi resmi dari lembaga yang diteliti berupa data-data yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen atau data-data tertulis seperti organisasi, susunan pengurusan, program kerja, visi, misi, sejarah berdirinya lembaga dan sebagainya. Dan dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan alat *camer* sebagai dokumentasi untuk mengambil gambar dalam kegiatan yang dilakukan lembaga PKPU Bandung.

Dokumtasi juga digunakan dalam penelitian sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan meramalkan.

6. Analisis data

Analisa data dalam menganalisis data peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif maksudnya adalah dari data yang telah dikumpulkan dan telah di cek keabsahannya serta dinyatakan valid, lalu diproses mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Reduksi* data adalah data yang diperoleh dari lapangan ditulis atau di ketik dalam bentuk uraian atau laporan yang rinci.
- b. *Display* data adalah data yang terkumpul dan telah direduksi dibutuhkan berbagai macam matrik, grafik, *networks* dan *charts*, agar dapat dikuasai.

c. *Klasifikasi* data adalah penggolongan atau pengelompokan data berdasarkan ciri-ciri tertentu yang dibutuhkan. Misalkan berdasarkan jenis, sifat, dan sebagainya.

d. Analisis data adalah merupakan sebuah cara untuk mengolah data menjadi informasi agar karakteristik data tersebut mudah dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama hal yang berkaitan dengan penelitian.

e. Kesimpulan adalah mengambil kesimpulan, data yang telah terkumpul, *direduksi*, *display*, kemudian dicari maknanya.