
JRAK JURNAL RISET AKUNTANSI DAN BISNIS

VOLUME 6 NO 1
JANUARI 2020

jrak@plb.ac.id

PELAKSANAAN METODE *POAC* SEBAGAI STRATEGI MANAJEMEN BISNIS KURSUS PADA LPK NURLITA BANDUNG

Budi Lesmana – Politeknik LP3I

ABSTRAK

This research is to aims the determine of POAC Management Strategy toward quality of services in LPK Nurlita Bandung. The sample in this research were 50 respondents as a LPK Nurlita customer who visit more than 2x, by using sampling technique is a technique for determining quota sample of the population that have certain character that are used by researchers. Data analysis technique used is a sample linear regression. The results showed that the quality of services and significant positif satisfaction in LPK Nurlita Bandung.

Key words: Service Quality, Customer Satisfaction and LPK Nurlita

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pendidikan adalah segala pengaruh yang diupayakan sekolah terhadap anak dan remaja yang diserahkan kepadanya agar mempunyai kemampuan yang sempurna dan kesadaran penuh terhadap hubungan-hubungan dan tugastugas sosial mereka. Koentjaraningrat dalam (Ngainun Naim dan Ahmad Syuqi 2008: 7) mendefinisikan, “pendidikan sebagai usaha untuk mengalihkan adat istiadat dan seluruh kebudayaan dari generasi lama ke generasi baru”. Sedangkan menurut Freire dalam (Ngainun Naim dan Ahmad Syuqi, 2008:8),

“Pendidikan merupakan jalan menuju pembebasan yang permanen dan terdiri dari dua tahap. Tahap pertama adalah masa dimana manusia menjadi sadar akan pembebasan mereka, dan melalui praksis mengubah keadaan itu. Dan tahap ke dua di bangun di atas tahap yang pertama dan merupakan sebuah proses tindakan kultural yang membebaskan”.

Pendidikan Nonformal sebagai pendidikan yang diselenggarakan di luar sekolah baik yang di lembagakan maupun tidak dilembagakan merupakan alternatif untuk memecahkan masalah tersebut. Melalui pendidikan non formal maka akan tercipta tenaga kerja yang memiliki ketrampilan-ketrampilan khusus dan terbuka lapangan kerja baru, lembaga sosial misalnya panti sosial memberikan bekal kepada mereka berupa keterampilan. Seperti bunyi Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 26 ayat 4 dan 5 yang menyatakan: “Satuan pendidikan non formal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar,

pusat kegiatan belajar masyarakat, majelis taklim, serta satuan pendidikan yang sejenisnya. Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, ketrampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri dan/ atau melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi”.

Berdasarkan pendapat di atas, maka LPK Nurlita sebagai salah satu lembaga dengan basis pemberdayaan, khususnya dalam lingkup pendidikan masyarakat perlu dikembangkan secara komprehensif, fleksibel, beraneka ragam dan terbuka bagi semua kelompok usia, sesuai dengan peranan, hasrat, kepentingan dan kebutuhan belajar masyarakat. Peranan LPK Nurlita seyogyanya dibarengi dengan efektifitas diklat yang kuat, sehingga dapat dirasakan langsung keberadaan dan fungsinya oleh masyarakat, khususnya bagi kaum perempuan dalam membantu peningkatan pemahaman keterampilan dilat tata rias kecantikan warga belajarnya.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pelaksanaan metode *POAC* sebagai strategi manajemen bisnis pengelolaan kegiatan kursus pada LPK Nurlita Bandung.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pendidikan

Menurut Marzuki (2012:136) pendidikan merupakan upaya manusia untuk mengubah dirinya ataupun orang lain selama ia masih hidup. Pendidikan adalah proses berkelanjutan (*Education is a continuing process*). Pendidikan dimulai dari bayi hingga dewasa dan berlanjut sampai mati, yang tentunya memerlukan berbagai metode dan sumber belajar. Menurut Dewey dalam Siswoyo (2011:54) pendidikan adalah rekonstruksi atau reorganisasi pengalaman yang menambah pengalaman, dan yang menambah kemampuan untuk mengarah pada pengalaman yang selanjutnya. Samba (2007:24) berpendapat juga bahwa, pendidikan adalah manifestasi kehidupan. Pendidikan adalah proses memanusiation manusia. Kehidupan akan berkembang manakala ada Pemerdekaan.

Dewantara dalam Siswoyo (2011:54) berpendapat bahwa: yang dinamakan pendidikan yaitu tuntunan di dalam hidup anak-anak. Adapun pendidikan maksudnya pendidikan yaitu, menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya. Pada Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, pendidikan adalah:

“Usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara”.

Unsur-Unsur Pendidikan

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pendidikan harus memperhatikan unsur-unsur pendidikan seperti yang telah diungkapkan oleh Ahmadi dan Uhbiyati (2001:94) yaitu :

Komunikasi, Kesengajaan, Kewibawaan, Normatif, Unsur anak, Unsur kedewasaan atau tujuan. Dalam proses pendidikan melibatkan banyak hal diantaranya: a) Peserta didik yaitu subyek atau pribadi yang otonom yang diakui keberadaannya, b) Pendidikan ialah orang yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pendidikan untuk peserta didik, c) Interaksi edukatif antara peserta didik dengan pendidik, interaksi edukatif pada dasarnya adalah komunikasi timbal balik antar peserta didik dengan pendidik yang terarah kepada tujuan pendidikan, d) Materi atau isi pendidikan, terdiri materi inti dan materi muatan lokal. Materi inti bersifat nasional yang mengandung misi pengendalian dan persatuan bangsa, sedangkan materi muatan lokal isinya adalah mengembangkan kebinekaan kekayaan budaya sesuai dengan kondisi lingkungan, e) Konteks yang mempengaruhi pendidikan yaitu segala sesuatu yang dilakukan atau diadakan dengan sengaja untuk mencapai tujuan pendidikan.

Dalam Undang-Undang Sisdiknas telah disebutkan bahwa terdapat tiga jalur pendidikan, yaitu pendidikan formal, Nonformal, dan informal

Pengertian Pendidikan Nonformal dan Informal

Menurut Marzuki (2012:137) pendidikan nonformal adalah proses belajar yang terjadi secara terorganisasikan diluar sistem persekolahan atau pendidikan formal, baik dilaksanakan terpisah maupun merupakan bagian penting dari suatu kegiatan yang lebih besar untuk melayani sasaran didik tertentu dan belajarnya tertentu pula.

Pengertian pelatihan juga lazim disebut training ataupun Diklat (pendidikan dan pelatihan) merupakan fenomena yang sudah tidak asing lagi di masyarakat sekarang. Dewasa ini fenomena tersebut sudah meluas di masyarakat. Program pelatihan mula-mula hanya muncul di perusahaan-perusahaan besar dan pemerintah. Training dilaksanakan untuk para karyawan mulai tingkat operator hingga manajer. Training merupakan kegiatan untuk mengembangkan kompetensi manusia. Pada dasarnya Training atau pelatihan merupakan satu program yang terkait dengan kepentingan pengembangan organisasi dan sekaligus masyarakat. Senada dengan pemaparan di atas, bahwa pada hakekatnya istilah pelatihan merupakan terjemahan dari kata Training dalam bahasa Inggris. Secara harfiah akar kata *Training* adalah *Train*, yang berarti 1) memberi pelajaran dan praktisi, 2) menjadikan berkembang dalam arah yang dikehendaki, 3) persiapan, 4) praktisi.

Tujuan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, selain itu tujuan pelatihan adalah buntu mengembangkan keahlian, sikap, dan potensi yang dimiliki oleh individu. Menurut Marzuki dan Kamil (2010:11) terdapat tiga tujuan yang harus dicapai dengan pelatihan yaitu: 1) Memenuhi kebutuhan organisasi 2) Memperoleh pengertian dan pemahaman yang lengkap tentang pekerjaan dengan standar dan kecepatan yang telah ditetapkan dari dalam keadaan yang normal serta aman. 3) Membantu para pemimpin organisasi dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Sudjana (2001:21) Komponen dan Prinsip-prinsip pelatihan adalah: menjelaskan bahwa pada dasarnya prinsip pelatihan 1) Berdasarkan kebutuhan belajar, 2) Berorientasi pada tujuan kegiatan belajar, 3) Berpusat pada peserta, 4) Belajar berdasarkan pengalaman. Komponen-komponen dalam pelaksanaan pelatihan sangatlah diperlukan supaya pelaksanaan pembelajaran dapat berjalan dengan efektif.

Dalam melaksanakan pelatihan tentunya memerlukan tahapan-tahapan atau langkah-langkah yang digunakan untuk menghasilkan suatu program pelatihan yang bermutu antara lain sebagai berikut : a. Mengkaji kebutuhan pelatihan, b. Merumuskan tujuan Pelatihan c. Proses merancang program pelatihan d. Melakukan evaluasi program pelatihan Untuk melaksanakan

suatu program pelatihan sangat perlu mengorganisasikan atau manajemen. Fungsi manajemen pelatihan itu sendiri adalah untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan dewasa kini sangatlah berpengaruh bagi keberlangsungan hidup manusia, kebutuhan akan peningkatan dalam penguasaan ilmu dan teknologi untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam penyesuaian dengan tatanan global, mendorong manusia untuk mencari cara supaya dapat mengimbangi hal tersebut. Pendidikan dan pelatihan menurut Mustofa adalah bagian dari proses belajar yang dilaksanakan diluar sistem sekolah, memerlukan waktu yang relatif singkat, dan lebih menekankan pada praktik.

Menurut Daryanto (2014:32) pendidikan dan pelatihan adalah satu proses yang berlangsung seumur hidup, sepanjang kegiatan manusia, dan dilakukan secara sadar. Pendidikan dapat terjadi di manapun tempatnya, keberlangsungan pendidikan ataupun pelatihan ada yang disadari dan ada yang tidak disadari. Segala kegiatan berpikir dimasa lampau, berpikir dimasa sekarang dan berpikir untuk merencanakan masa depan semua hal tersebut merupakan proses belajar. Hal tersebut dapat memberikan pengalaman kepada seorang individu.

Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan faktor penting dalam terselenggaranya pendidikan dan pelatihan. Menurut Notoatmodjo (2011:46) tahapan dalam perencanaan diklat yaitu:

1. Analisis kebutuhan pelatihan (*Training Need assessment*)
2. Menetapkan tujuan pelatihan
3. Pengembangan Kurikulum (*curriculum development*)

Pelaksanaan (*Acuating*)

Suryosubroto (2004:126) menyebutkan dalam tahap pelaksanaan meliputi hal-hal berikut:

1)Pembukaan Pembukaan dapat dilakukan secara seremonial artinya pembukaan mengikuti ketentuan-ketentuan protokoler yang telah digariskan oleh Departemen yang bersangkutan. 2) Penjelasan Penjelasan program diklat antara lain mencakup tujuan, kurikulum, sistem penilaian, masalah kelulusan dan segi-segi administratif dilakukan oleh panitia penyelenggara. 3) Pembentukan kelompok peserta Pembentukan kelompok dimaksudkan untuk membangkitkan semangat kebersamaan dan kerjasama antar peserta. 4) Pelaksanaan perkuliahan Dalam pelaksanaan perkuliahan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu pengaturan jadwal, kondisi ruang belajar dan pengaturan bentuk formasi kursi (tempat duduk) peserta diklat. 5) Pembagian tugas-tugas (peserta) Bentuk-bentuk tugas yang diberikan kepada peserta diklat meliputi: menulis kertas kerja, diskusi/seminar, praktek kerja lapangan, dan menyusun laporan baik perorangan maupun kelompok.

Penyelenggara Diklat

Penyelenggara diklat atau lembaga pelaksana diklat adalah instansi Pembina diklat. Penyelenggara diklat adalah pihak yang bertanggung jawab atas pengaturan, koordinasi, dan penyelenggaraan diklat (meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian, monitoring dan evaluasi). Tenaga penyelenggara atau pengelola diklat dengan standar tenaga pengelola telah mengikuti diklat MT (Master Trainer) dan TC (Training Course).

Metode pembelajaran

Metode pembelajaran adalah cara atau strategi atau mekanisme bagaimana proses pembelajaran yang akan dilaksanakan dalam suatu pelatihan. Ada pun sejumlah alternatif metode pengembangan (pelatihan) yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan proses pembelajaran yang hendak dilaksanakan oleh instruktur.

Hasibuan (2005:17) memaparkan metode pengembangan yaitu metode latihan yang diuraikan sebagai berikut :

1. *On the job,*
2. *Vestibule,*
3. *Demonstration and Example*
4. *Simulation,*
5. *Apprenticeship,*
6. *Classroom methods,*

Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan.

Menurut Oemar Hamalik (2007:75-90) dalam bukunya Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan dalam penyelenggaraan pelatihan perlu diperhatikan hal-hal berikut :

- a. Dasar Penyelenggaraan Pelatihan
 1. Rencana Harian Fungsi rencana harian
 2. Perencanaan Unit Pelajaran (*Unit Lesson*)
- b. Prosedur Penyelenggaraan Pelatihan
 1. Tahap Pendahuluan.
 2. Tahap Pengembangan
 3. Tahap Kulminasi
 4. Tahap Tindak Lanjut
- c. Strategi Belajar Mengajar Terpadu
- d. Model Modifikasi Tingkah Laku

PEMBAHASAN

Perencanaan pengelolaan kursus yang dilakukan LPK Nurlita dalam menyelenggarakan kursus Salon Kecantikan di Kota Bandung dilihat dari perencanaannya, dan orang-orang yang terlibat dalam pelatihan tersebut. Kinerja LPK dalam menyelenggarakan kursus Salon Kecantikan sangat diperlukan perencanaan kegiatan agar nantinya bisa berjalan lancar dan sukses. Rencana meliputi sumber-sumber yang dibutuhkan, tugas yang harus diselesaikan, tindakan yang diambil dan jadwal yang diikuti. Rencana mengandung 2 tindakan yaitu: tujuan dan alat untuk mencapai tujuan itu.

Proses perencanaan antara lain menentukan tujuan perencanaan, menentukan tindakan untuk mencapai tujuan, mengembangkan dasar pemikiran kondisi mendatang, dan mengimplementasikan rencana tindakan dan mengevaluasi hasilnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden jelas bahwa perencanaan yang dilakukan oleh pengelola LPK Nurlita dalam menyelenggarakan kursus Salon Kecantikan adalah melakukanl identifikasi terhadap tujuan dari peserta kursus tersebut, kemudian pengelola LPK Nurlita merumuskan solusi dan upaya yang harus dilakukan dalam menghadapi kebutuhan peserta kursus tersebut dengan mengutamakan potensi peserta kursus. Dalam perencanaan yang dilakukan lembaga

melibatkan semua pengelola LPK Nurlita. Lamanya kursus yang direncanakan oleh LPK Nurlita adalah 3 bulan atau setara dengan 300 jam pelajaran, dengan pelaksanaan kursus terdapat pembagian waktu jam belajar, ada pagi hari dan Siang hari.

Tahap berikutnya adalah mengatur jadwal dan memposisikan alat bantu sesuai dengan porsi kelas yang akan berlangsung, setting kelas, tata cahaya dan menentukan posisi praktik diruangan hal ini menentukan tingkat kecerahan hasil tata rias kecantikan nantinya. Menentukan tenaga Tutor untuk tingkatan pelatihan yang diselenggarakan, pada tahap ini pihak lembaga wajib melakukan seleksi terhadap tutor yang akan mengajar, kualifikasi kompetensi, penguasaan alat, pemahaman dan diutamakan yang tidak buta warna. Setelah semua siap maka tahap berikutnya adalah pelaksanaan kegiatan, pihak lembaga menyiapkan jadwal pelatihan yang terdiri dari pelatihan secara teoritis artinya pemaparan yang berkaitan dengan tujuan, target dan realisasi kegiatan yang tentunya diharapkan semua peserta setelah lulus pelatihan akan menjadi penata rias, melajar usaha meintis salon atau target minimum bis amemperantik diri sendiri, dan semua itu harus dipaparkan, kemudian di kelas praktik barulah semua peserta secara langsung belajar kecantikan dengan dipandu oleh tenaga tutor.

Tahap akhir dari semua kegiatan adalah melakukan evaluasi kegiatan, pada tahap ini pihak lembaga wajib melaporkan laporan kegiatan mulai dari minggu pertama sampai pelatihan berakhir, melaporan penggunaan dana kegiatan dan melaporkan pencapaian pelatihan seperti bagaimana, sehingga apabila lembaga mengajukan pendanaan kembali maka evaluasi kegiatan yang terdahulu yang akan menjadi salah satu poin diapprovenya sebuah kegiatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan dalam bagian sebelumnya, dan dalam kaitannya dengan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan, akhirnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Tahapan perencanaan yaitu, mengidentifikasi berbagai kebutuhan nyata peserta kursus, merumuskan solusi dan upaya yang harus dilakukan, menjabarkannya dalam bentuk kegiatan kursus, menyiapkan materi kursus yang sesuai dalam hal ini berkaitan dengan materi kecantikan, sarana yang digunakan harus dipersiapkan, alat kecantikan, pengeras suara, dan ruangan kursus.

Saran

Kepada pengelola LPK Nurlita dalam merencanakan suatu program kursus diharapkan harus memiliki Tutor yang benar-benar ahli dibidang mereka masing-masing, memiliki kompetensi yang sesuai agar tujuan dari pelatihan benar-benar tercapai dengan baik, alangkah lebih baik apabila Tutor sudah memiliki Sertifikat kompetensi dari lembaga atau perusahaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Agusty. 2006. *Metodologi Penelitian Management*, CV. Indoprint, Semarang.
 Ghozali Imam. 2001. *Analisis Multivariate Dengan SPSS*, BP-Undip, Semarang.
 Irawan, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lobelock, Cristopher and Jochen Wirtz. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. PT Indeks Kelompok Media, Jakarta.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.
- Yamit, Y. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.