

**MANAJEMEN PENGELOLAAN PENYEDIA JASA PELATIH CABANG  
OLAHRAGA DI KOTA SEMARANG TAHUN 2013****M. Izzat Ibrahim**✉

Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan,  
Universitas Negeri Semarang, Indonesia

**Info Artikel***Sejarah Artikel:*

Diterima September 2013  
Disetujui Januari 2015  
Dipublikasikan Februari  
2015

*Keywords:*

Management; Employee /  
Coach; Consumer

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pengelolaan penyedia jasa pelatih cabang olahraga dan peran manajemen sumber daya manusia yang baik pada penyedia jasa pelatih dengan kelayakan kinerjanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Hasil penelitian sebagai berikut : (1) Manajemen pengelolaan penyedia jasa pelatih sudah baik dengan berjalanya fungsi manajemen baik, 50% pada setiap dimensi jasa konsumen merasa puas dengan kelayakan pelayanan lembaga, (2) Pengelolaan Manajemen sumber daya manusia sudah baik, dapat dilihat dari nilai rata-rata karyawan/pelatih menunjukkan 80-90. Simpulan : (1) manajemen pengelolaan penyedia jasa pelatih di Kota Semarang Tahun 2013 sudah baik dan berjalan sesuai dengan rencana, persepsi konsumen mengenai pelayanan lembaga menunjukkan lebih dari 50% konsumen menilai cukup baik hingga sangat baik, (2) Manajemen Sumber Daya Manusia sudah baik jika dilihat dari angka prestasi kerja karyawan menunjukkan pada kategori sangat baik. Saran yang diberikan sebagai berikut (1) Bagi lembaga supaya melengkapi kelengkapan administrasi, sarana dan prasarana sebagai penunjang proses berjalanya fungsi manajemen, (2) bagi karyawan/pelatih hendaknya selalu meningkatkan kompetensinya serta legalitasnya sebagai pelatih, (3) Bagi pemerintah harapannya menetapkan aturan mengenai perusahaan atau lembaga penyedia jasa dan penetapan upah/gaji minimum bagi pelatih.

**Abstract**

*The purpose of this research is to know the providers of the sports training services with its employability. The approach of this research is descriptive qualitative. The results of the study are as follows: 1) the management of training providers are good, more than 50% in every dimension of customer services who feel satisfied with the eligibility service agencies. 2) the management of human resources management is well, it can be seen from employee's average value/trainer that shows 80-90, it adjusted by graphic rating scale, therefore includes in very good category with symbol V, and the result in every service agencies. Conclusion: 1) management coach management services provider in the city of Semarang Year 2013 has been good, consumer perception of the service agencies showed more than 50% of consumers rate good enough to excellent, Human resource management has been good, if seen from the figures shown on employees' performance is very good category. Suggestions are given as follows (1) for institutions that complete paperwork, and infrastructure to support the management functions, (2) for employees / coaches should always increase the competence and legality as coach, (3) hopeless prescribe rules for the government of the enterprise or service provider and the board wage / minimum wage for trainees.*

## PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan industri sangatlah pesat, baik dari industri manufaktur maupun industri jasa. Perkembangan tersebut terjadi karena beberapa faktor baik dari perkembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi sehingga mengharuskan pengusaha selalu berinovasi dalam menciptakan industri yang tentunya mempengaruhi keuntungan dan mempunyai prospek kedepan. Salah satu peluang terbesar pada dunia industri yang saat ini masih sangat sedikit adalah industri olahraga. Saat ini perkembangan industri olahraga sudah mulai merambah pada berbagai bidang tidak hanya sebagai event organizer, penyedia perlengkapan olahraga melainkan juga penyedia jasa pelatih.

Berdasarkan jenis dan bahan bakunya industri jasa merupakan industri fasilitatif yaitu industri yang menyediakan jasa bagi konsumen. Dalam ilmu ekonomi, jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Menurut Phillip Kotler dalam Jasfar (2005:17), jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terikat dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik

Dalam dunia pendidikan banyak penyedia jasa yang sangat beragam diantaranya penyedia jasa yang menyediakan tutor untuk mata pelajaran seperti IPA, Bahasa Inggris ataupun pelatih di bidang olahraga, dengan adanya penyedia jasa tutor atau pelatih maka konsumen akan lebih terbantu dalam mempelajari materi yang ada pada kurikulum pendidikan, sedangkan pada bidang olahraga, penyedia jasa pelatih tidak hanya merambah ke instansi pendidikan seperti SD, SMP, SMA, melainkan ke instansi swasta dan di klub olahraga, selain itu dengan adanya lembaga atau perusahaan yang menyediakan jasa pelatih atau tutor maka akan membuka lapangan

pekerjaan bagi masyarakat. Seperti yang telah kita ketahui perusahaan dan lembaga yang menyediakan jasa pelatih di bidang olahraga yang secara terorganisir masih sangat sedikit, baik dari manajemen maupun sistem pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Sebagai penyedia jasa pelatih idealnya selalu melakukan pembenahan SDM pelatih yang menjadi karyawan di lembaga, hal tersebut didasari agar kualitas karyawan menjadi lebih baik lagi, dengan meningkatnya profesionalitas karyawan maka konsumen akan menjadi lebih puas mendapatkan pelayanan dari lembaga penyedia jasa tersebut. Kepuasan konsumen merupakan hal terpenting bagi lembaga atau perusahaan penyedia jasa. Penyedia jasa atau lembaga pastinya memberikan timbal balik kepada karyawan yaitu berupa gaji. Gaji merupakan upah kerja yang dibayar dalam waktu yang tetap atau balas jasa yang diberikan kepada karyawan dalam bentuk uang berdasarkan waktu tertentu. Pada perusahaan atau lembaga masih banyak juga yang masih belum begitu mempedulikan SDM maupun timbal balik yang diberikan kepada karyawan, seolah-olah karyawan adalah mesin untuk mendapatkan keuntungan sebanyak banyaknya tanpa meningkatkan kualitas maupun timbal balik yang setara.

Sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan, sumber daya manusia (SDM) selalu menjadi subjek dan objek pembangunan. Proses administrasi pun sangat dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia (MSDM). Menurut Ermaya dalam Fathoni (2006) ada tiga macam klasifikasi sumber daya manusia, diantaranya sebagai berikut :

- a. Manusia atau orang-orang yang mempunyai kewenangan untuk menetapkan, mengendalikan dan mengarahkan pencapaian tujuan yang disebut administrator.
- b. Manusia atau orang-orang yang mengendalikan dan memimpin usaha agar proses pencapaian tujuan yang dilaksanakan bisa tercapai sesuai dengan rencana disebut manajer

- c. Manusia atau orang-orang yang memenuhi syarat tertentu, diangkat langsung melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing atau jabatan yang dipegangnya

Peran administrasi sangat menentukan dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan dan lembaga. Namun ada yang lebih menentukan lagi dari administrasinya, yaitu manusianya. Baik buruknya administrasi sangat tergantung pada sumber daya yang dimilikinya, dan manakala kualitas sumber daya yang dimiliki baik, maka proses administrasi berjalan baik, serta tujuan dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan, maka dari itu diperlukan bidang yang secara terperinci untuk mengatur manajemen sumber daya manusia, yaitu human resource development (HRD).

Peranan dasar dari manajer merupakan salah satu faktor yang menentukan proses manajerial yang baik sehingga implikasi dari penerapan manajemen dapat membawa kesejahteraan bagi perusahaan atau penyedia jasa, konsep-konsep peranan manajer merinci hubungan dan kewajiban manajer terhadap sistem keseluruhan, baik sistem teknis maupun sistem manusiawinya di dalam organisasi. Untuk menjawab mengapa sistem pengelolaan yang menjadi perdebatan yang sangat serius bagi karyawan pada sebuah penyedia jasa yakni sistem manajerial yang kurang tepat, seperti banyaknya pemotongan biaya pendapatan pekerja, kesejahteraan dan peningkatan sumber daya manusia yang belum maksimal, yaitu manajemen sumber daya manusia masih perlu dibenahi agar strategi yang dipilih manajer dapat diterima dan tidak memberatkan pekerja, adapun untuk aspek-aspek yang diteliti yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengontrolan ditujukan pada manajer. Peran dari pekerja di suatu penyedia jasa juga sangatlah penting, dimana kualitas dituntut profesional, artinya antara pihak manajemen dan pekerja harus lebih bisa bekerjasama untuk membuat penyedia jasa atau lembaga menjadi lebih baik, penyedia jasa memberikan kesejahteraan dan aturannya yang tidak memberatkan dan pekerja bersikap profesional

kepada konsumen, sebagai tolak ukurnya profesionalisme karyawan diukur menggunakan skala peringkat grafis dengan beberapa kriteria umum.

Berdasarkan fakta diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pendapatan pekerja (pelatih, tentor) dan peningkatan kualitas SDM di lembaga bergantung pada manajemen penyedia jasa, dan penentuan upah minimum pun bergantung pada standar yang dibuat oleh manajemen di perusahaan dan lembaga. Dari masalah yang muncul harapannya ada penyelesaian dari berbagai aspek yang menunjang bagi perusahaan dan lembaga, seperti berjalanya fungsi dan proses manajemen dari perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengawasan (controlling) pada lembaga penyedia jasa, sehingga menciptakan iklim pada perusahaan atau lembaga penyedia jasa dengan baik. Dengan sistem pengelolaan SDM dan pembenahan sistem yang dibuat merupakan langkah utama untuk menentukan berkembangnya suatu perusahaan atau lembaga penyedia jasa, selain itu hubungan harmonis antara pihak manajemen dengan pekerja harus berjalan baik, sehingga tidak menimbulkan berbagai kontra yang dapat menjadikan penyedia jasa menjadi kurang baik dimata publik.

Tugas penyedia jasa dalam menghadapi sifat jasa yang tidak dapat dilihat adalah mengelola bukti dan memberikan bukti-bukti fisik sebagai perbandingan pada penawaran abstraknya. Didalam manajemen pengelolaan penyedia jasa idealnya mempunyai paket jasa yang nantinya ditawarkan kepada konsumen. Paket jasa merupakan suatu perangkat yang terdiri atas barang dan jasa yang disediakan dalam penyempaan jasa tertentu. Sebagai penyedia jasa pastinya mempunyai kualitas, kualitas diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan produk-produk fisik (tangible) yang dinilai oleh konsumen.

Penyedia jasa pelatih olahraga merupakan lembaga penyedia jasa yang

menyediakan jasa pelatih di bidang olahraga. Penyedia jasa pelatih merupakan profesional service, yaitu suatu bentuk pelayanan yang membutuhkan perhatian dan keahlian khusus, artinya seorang pelatih pada penyedia jasa harus memiliki kompetensi keterampilan yang beragam dan luas. Sebagai seorang pelatih harus mampu menyusun program jangka pendek dan jangka panjang, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan berbagai lapisan baik dari administrator olahraga tingkat tinggi hingga atlet, selain itu. Secara umum pelatih pada penyedia jasa pelatih haruslah memiliki beberapa keterampilan yaitu keterampilan teknis, keterampilan manusia, keterampilan konsep, jadi hubungan manajemen, karyawan, konsumen sangatlah menentukan berjalannya penyedia jasa, dimana manajemen mengatur perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengontrolan, karyawan/pelatih dengan kelayakan kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dan konsumen yang menentukan pendapatan dari lembaga.

Di kota Semarang terdapat beberapa lembaga penyedia jasa pelatih yang mempunyai karakter manajerial yang berbeda, ada 4 (empat) penyedia jasa pelatih yang di anggap oleh peneliti memenuhi syarat untuk diteliti, baik dari sistem manajerialnya dan sistem kinerja manajemen sumber daya manusianya, yaitu (1) klub renang Binpora, Binpora merupakan klub dibawah LSM (lembaga swadaya masyarakat), klub tersebut menyediakan tenaga kerja pelatih olahraga bagi lembaga atau instansi di kota semarang, didalam klub tersebut menyediakan pelatih pada cabang olahraga renang, dari cabang olahraga tersebut dikelola oleh 1 (satu) manajemen, yang mana baik dari program latihan maupun fasilitas penunjang telah disediakan pihak manajemen. (2) LKP Astuti Studio merupakan lembaga pelatihan kerja yang menyediakan jasa pelatih pada cabang senam aerobik, dari instruktur yang mengikuti pelatihan kerja di sanggar tersebut maka tindak lanjut dari pelatihan tersebut adalah menjadi pelatih, baik pelatih yang bekerja di sanggar tersebut ataupun disalurkan ke instansi lain. (3) ANC merupakan lembaga penyedia jasa

instruktur pelatih yang mana kegiatannya adalah memberikan fasilitas instruktur bagi instansi atau lembaga di kota semarang. (4) Tirta Gemilang adalah lembaga penyedia jasa pelatih yang menyediakan jasa pelatih pada cabang olahraga renang dengan pembelajaran secara privat bagi semua usia, baik dari KB, TK, SD, SMP, SMA.

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah yang ada maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui Manajemen pengelolaan penyedia jasa pelatih cabang olahraga di kota Semarang dan Peranan manajemen sumber daya manusia yang baik pada penyedia jasa dengan kelayakan kinerjanya.

Penelitian ini memberikan informasi tentang manajemen pengelolaan penyedia jasa pelatih dengan merujuk pada indikator kelayakan kinerja penyedia jasa, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui manajemen pengelolaan penyedia jasa yang ideal.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Lokasi Penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 4 (empat) lokasi tempat, yaitu : Binpora, LKP Astuti Studio Senam, ANC, Tirta Gemilang. Lembaga Binpora terletak di Sumurrejo, Karanggeneng RT. 01 RW. 02, Gunungpati Semarang, Astuti Studia Senam terletak di Jl. Rejosari No 09 Semarang, Sanggar Senam ANC terletak di Jl. Taman Purwogondo 1 No. 9/15 Semarang, dan Tirta Gemilang terletak di Jl. Cinde Barat IX No. 13 Semarang, adapun pusat kegiatan pada lembaga yang diteliti tidak hanya berpusat di kantor, tetapi menyebar di mitra yang bekerjasama dengan lembaga penyedia jasa tersebut. Variabel pada penelitian ini adalah Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia pada penyedia jasa pelatih. Populasi pada penelitian ini adalah penyedia jasa pelatih cabang olahraga di Kota Semarang, dimana

terdapat 4 (empat) lembaga penyedia jasa, yaitu Binpora, LKP Astuti Studio, ANC, Tirta Gemilang. Pengambilan sample pada penelitian ini yaitu dengan teknik total sampling atau sampling jenuh. Total sampling merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, dokumentasi, skala bertingkat, dan angket. Metode untuk menguji keabsahan data yang digunakan yaitu metode triangulasi. Triangulasi dengan teori yaitu membandingkan antara teori dengan data yang ada, antara fakta dengan teori (Moleong, 2011:331). Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif untuk mengambil data pada kepuasan layanan lembaga terhadap konsumen dengan menggunakan kuisioner sebagai pendukung data utama.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Binpora merupakan lembaga penyedia jasa pelatih cabang olahraga, dimana klub tersebut berdiri dibawah LSM Olahraga. Dari berbagai perencanaan yang terdapat di binpora terdapat beberapa kelemahan pada bagian administrasi, pendanaan dan kualitas SDM di kepelatihan yang mana pelatih di lembaga Binpora belum mempunyai lisensi. Menurut Purnomo (2013) selaku direktur tehnik menegaskan bahwa lisensi bukan menjadi jaminan pada pelatih. Untuk administrasi yang bersifat pembayaran dan pendataan peserta/member ditangani oleh lembaga mitra, sedangkan pendataan pelatih dan program kerja di tangani oleh lembaga Binpora. Binpora memprioritaskan pada pelatih yang mempunyai jiwa belajar dan mampu beradaptasi dengan lingkungan, hal tersebut menjadi syarat utama pelatih di lembaga Binpora. Pengalaman pelatih di lembaga binpora berimbang dengan lamanya masa bekjera/melatih dengan peserta didik anak-anak usia dini. Saat ini struktur yang masuk ke dalam kestruktur organisasi yaitu dari ketua umum Binpora kemudian dibawahnya terdapat direktur tehnik/ kepala

pelatih yang membawahi kordinator pelatih. Bentuk penggerakan yang dilakukan lembaga kepada karyawan/pelatih Binpora yaitu dengan memberikan motivasi dan arahan setiap 1(satu) bulan sekali, dimana pelatih juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan masalah yang ada, pada evaluasi bulanan pelatih juga mendapatkan haknya sebagai pelatih berupa gaji sebesar Rp. 35.000 (tigapuluh limaribu rupiah) per datang, serta terdapat jaminan kepada pelatih baik berbentuk fisik maupun perlakuan adil, selain itu lembaga juga memberikan penghargaan berupa uang pengganti transport. Sebagai aktualisasi pengawasan yaitu dengan memberikan kesempatan pelatih untuk mengevaluasi peserta didik, sehingga kualitas dari pelatih bisa diukur pihak manajemen.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel tersebut mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan lembaga pada 30 responden konsumen dengan 5 (lima) dimensi jasa, diketahui pada dimensi tangibles 23% responden beranggapan lembaga sangat baik, 43% baik, 27% cukup baik, 7 % kurang baik, dimensi reliabiliti 37% responden beranggapan lembaga sangat baik, 40% baik, 20% cukup baik, 3% kurang baik, dimensi responsiveness 47% responden beranggapan lembaga sangat baik, 37% baik, 13% cukup baik, 3% kurang baik, dimensi assurance 40% responden beranggapan lembaga sangat baik, 37% baik, 20% cukup baik, 3% kurang baik, dan pada dimensi empathy 54% responden beranggapan lembaga sangat baik, 30% baik, 13% cukup baik, 3% kurang baik.

Pada klub yang sekaligus penyedia jasa, Tirta Gemilang mempunyai perencanaan sebagai penunjang strategi manajemen, di lembaga penyedia jasa Tirta Gemilang promosi dan pendekatan kepada masyarakat sangatlah diprioritaskan. Di lembaga penyedia jasa pelatih Tirta Gemilang sudah dibentuk kesetrukturan keorganisasianya, didalam keorganisasinya hanya dibentuk ketua dan sekjen, kemudian dibawahnya langsung karyawan/pelatih. Bentuk penggerakan yang dilakukan lembaga kepada karyawan/pelatih Tirta Gemilang yaitu selalu memberikan motivasi dan arahan setiap

setiap proses pelatihan akan dimulai maupun di akhir proses pelatihan, hal tersebut dikarenakan ketua/pelatih senior selalu mengawasi pelatihan, tentunya agar pelatih/karyawan lebih siap untuk memberikan program pelatihan. Selain adanya evaluasi per 3(tiga) bulan, pihak koordinator pelatih dan manajer juga rutin mensupervisi karyawan/pelatih tentunya dengan mengacu bahwa kegiatan pelatihan sesuai dengan standar operasional kerja yang telah disepakati lembaga.

Berdasarkan hasil penelitian yang termuat dalam tabel tersebut mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan lembaga pada 30 responden konsumen dengan 5 (lima) dimensi jasa, diketahui pada dimensi Tangibles 13% responden beranggapan lembaga sangat baik, 37% baik, 40% cukup baik, 10 % kurang baik, dimensi Reliabiliti 40% responden beranggapan lembaga sangat baik, 37% baik, 20% cukup baik, 3% kurang baik, dimensi Responsiveness 37% responden beranggapan lembaga sangat baik, 33% baik, 27% cukup baik, 3% kurang baik, dimensi Assurance 37% responden beranggapan lembaga sangat baik, 43% baik, 17% cukup baik, 3% kurang baik, dan pada dimensi Empathy 37% responden beranggapan lembaga sangat baik, 43% baik, 17% cukup baik, 3% kurang baik.

Pada setiap rencana dan tindakan tentunya mempunyai kelemahan, pada sanggar Astuti Studio Aerobik Dance mempunyai kelemahan dalam perencanaan program pelatihan berbasis rencana kepelatihan, hal tersebut dikarenakan banyak konsumen yang enggan melakukan perencanaan pelatihan yang dibuat lembaga. Pengorganisasian yang dilakukan lembaga Astuti Studio Aerobik Dance dilakukan dengan sistem kekeluargaan dengan tujuan pada kestrukturannya tidak hanya seperti bawahan dengan pimpinan melainkan ibu dengan anak, dengan sistem tersebut maka pihak manajemen dan karyawan akan menjadi lebih solid. Pada lembaga Astuti Studio Aerobik Dance pergerakan dilakukan dengan cara memotivasi pelatih pada setiap program pelatihan dilaksanakan, dan di lembaga tersebut mengutamakan sistem kekeluargaan.

Pengawasan sangatlah diperlukan agar mutu dari lembaga tetap baik, pengawasan yang dilakukan di sanggar Astuti Studio Aerobik Dance dilakukan pada setiap pelaksanaan program pelatihan.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel tersebut mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan lembaga pada 30 responden konsumen dengan 5 (lima) dimensi jasa, diketahui pada dimensi Tangibles 3% responden beranggapan lembaga sangat baik, 40% baik, 53% cukup baik, 3 % kurang baik, dimensi Reliabiliti 37% responden beranggapan lembaga sangat baik, 47% baik, 10% cukup baik, 7% kurang baik, dimensi Responsiveness 47% responden beranggapan lembaga sangat baik, 50% baik, 3% cukup baik, 0% kurang baik, dimensi Assurance 63% responden beranggapan lembaga sangat baik, 33% baik, 3% cukup baik, 0% kurang baik, dan pada dimensi Empathy 50% responden beranggapan lembaga sangat baik, 43% baik, 7% cukup baik, 0% kurang baik.

Pada sanggar ANC mempunyai perencanaan sebagai penunjang strategi manajemen, di lembaga ANC permasalahan olahraga sangatlah dikhususkan, hal tersebut dikarenakan bahwa dengan adanya permasalahan olahraga, khususnya senam aerobik maka image dari lembaga ANC akan dikenal dan bertujuan untuk mencari konsumen sebagai peluang bisnis. Sebagai lembaga profesional tentunya memilih dan menetapkan sumber daya yang akan dijadikan sebagai karyawan/pelatih dan masuk kedalam keorganisasian lembaga ANC, adapun kriteria penentuan pelatih yang pertama pelatih harus sehat, mampu di promosikan ke lembaga mitra kami, dan harus mampu menjadi instruktur sesuai dengan syarat yang lembaga buat. Di lembaga ANC pergerakan sangatlah diperlukan, dengan adanya pergerakan maka harapannya instruktur/pelatih menjadi semakin lebih akrab dan solid, tindakan yang dilakukan manajer yaitu dengan memberikan arahan dan menanamkan pola pikir disiplin no 1 (satu). Sebagai bentuk memotivasi karyawan/ pelatih lembaga memberikan hak dan kewajiban sesuai

dengan kinerjanya, jika kinerja bagus maka akan sebanding dengan hak yang diberikan.

Sebagai wujud evaluasinya lembaga mengevaluasi karyawan setiap 1 (satu) satu minggu sekali.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel tersebut mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan lembaga pada 30 responden konsumen dengan 5 (lima) dimensi jasa, diketahui pada dimensi Tangibles 47 % responden beranggapan lembaga sangat baik, 33 % baik, 20% cukup baik, dimensi Reliabiliti 84% responden beranggapan lembaga sangat baik, 13% baik, 3% cukup baik, 0% kurang baik, dimensi Responsiveness 80% responden beranggapan lembaga sangat baik, 13% baik, 3% cukup baik, 3% kurang baik, dimensi Assurance 83% responden beranggapan lembaga sangat baik, 17% baik, 0% cukup baik, 0% kurang baik, dan pada dimensi Empathy 90% responden beranggapan lembaga sangat baik, 10% baik, 0% cukup baik, 0% kurang baik.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa lembaga penyedia jasa pelatih di kota Semarang tahun 2013 sudah baik, terlihat pada dari berbagai aspek yang mendukung baik dari produsen, karyawan/pelatih dan konsumen yang menunjukkan keseriusan serta kontribusi pada setiap kegiatan yang buat organisasi. Pada lembaga penyedia jasa pelatih di kota Semarang telah menunjukkan berjalanya fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengontrolan), selain itu pada manajemen sumber daya manusia dinilai sudah memuaskan terlihat pada rata-rata peringkat nilai pada karyawan atau pelatih menunjukkan angka pada kisaran 80-90 yang artinya sangat baik jika disesuaikan dengan bobot yang ada pada skala peringkat grafis, selain itu terlihat kepuasan member mempunyai persepsi terhadap pelayanan lembaga memilih opsi dari cukup baik hingga sangat baik, terlihat hanya kisaran 3% pada dimensi jasa kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan

(assurance), empati (empathy) pada lembaga penyedia jasa pelatih cabang olahraga Binpora dan Tirta Gemilang konsumen menilai kurang baik, sehingga dapat disimpulkan lembaga tersebut sudah baik, tetapi perlu pembenahan pada dimensi bukti langsung (tangibles), hal tersebut ditunjukkan dengan 7% pada lembaga Binpora, dan 10% pada lembaga Tirta Gemilang konsumen menilai kurang baik. Pada lembaga Astuti Studio Aerobik Dance hanya 3% pada dimensi jasa bukti langsung (tangibles) dan dimensi kehandalan (reliabiliti) sebanyak 7 % konsumen menilai kurang baik, pada lembaga ANC hanya 3% konsumen menilai kurang baik pada dimensi daya tanggap (responsiveness). Jika dilihat dari presentasi persepsi konsumen pada lembaga, rata-rata pada ke empat lembaga secara keseluruhan hampir semua konsumen mengisi kurang baik pada salah satu dimensi jasa. Sebagai lembaga penyedia jasa yang berorientasi pada bidang jasa hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan dimensi jasa, selain itu dilengkapinya kelengkapan administrasi, sarana dan prasarana lembaga sebagai penunjang proses berjalanya fungsi-fungsi manajemen baik dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan. Pada lembaga penyedia jasa pelatih cabang olahraga hendaknya karyawan/pelatih mempunyai legalitas sebagai pelatih sebagai tanda bukti bahwa pelatih/karyawan di lembaga tersebut profesional. Harapannya pada undang-undang sistem keolahragaan nasional termuat aturan pada lingkup bisnis industri olahraga dan didalamnya termuat aturan mengenai lembaga penyedia jasa pelatih karena olahraga saat ini sudah menjadi komoditas dan lembaga dapat menentukan upah minimum yang diberikan pada pelatih, sehingga harga pelatih pun terdapat patokan dan acuan yang jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dessler. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indeks.
- Fathoni, A. 2006. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.

- Hartono, M. 2010. Manajemen Keolahragaan. Semarang: FIK Unnes.
- Hasruki. 2012. Pengantar Manajemen Olahraga. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Jasfar, F. 2005. Manajemen Jasa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kaswan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Najmi, B. 2010. Definisi Gaji Atau Upah. Online <http://jamsostek.blogspot.com/2010/11/definisi-gaji-atau-upah.html> (accessed 07/10/10)
- Nina, R. 2012. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Notoatmodjo S. 2003. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sondang, P. Siagian. 2002. Fungsi-Fungsi Manajerial. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sule, Tisnawati E. 2006. Pengantar Manajemen. Jakarta: Kencana.