

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah Pembangunan perekonomian nasional bertujuan untuk mewujudkan kedaulatan politik dan ekonomi Indonesia melalui pengelolaan sumber daya ekonomi dalam suatu iklim pengembangan dan pemberdayaan Koperasi yang memiliki peran strategis dalam tata ekonomi nasional berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi dalam rangka menciptakan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pengembangan dan pemberdayaan Koperasi dalam suatu kebijakan Perkoperasian harus mencerminkan nilai dan prinsip Koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggota, sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri dan tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, disebutkan pada Bab II Pasal 3 bahwa Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian Nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Sumber daya manusia berkualitas mutlak diperlukan oleh semua komponen koperasi, dengan SDM yang berkualitaslah koperasi mempunyai harapan untuk tumbuh dan berkembang. Sejak awal mula pertumbuhan koperasi, disadari bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu unsur penting yang harus dilaksanakan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan serta wawasan dalam perkoperasian, juga dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kegiatan dan usaha. Pendidikan dan pelatihan harus dilaksanakan secara terus menerus, sebagai dasar untuk mempertahankan kelanjutan hidup koperasi.

Oleh karena itu, salah satu hal yang kongkrit untuk mendorong peningkatan produktivitas tenaga manusia adalah pendidikan dan pelatihan agar mampu mengemban tugas dan pekerjaan dengan sebaik mungkin. Pekerjaan yang dilakukan dengan tingkat pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan isi kerja akan mendorong kemajuan setiap usaha yang pada gilirannya akan juga meningkatkan pendapatan, baik pendapatan perorangan, kelompok maupun pendapatan nasional.

Dalam pelatihan diperlukan manajemen pelatihan menyangkut aspek pengidentifikasian kebutuhan pelatihan, Perencanaan Desain Pelatihan, penetapan metodologi Pelatihan, penyusunan bahan pelatihan dan evaluasi penetapan tindak lanjut pelatihan, hal ini merupakan aspek standar manajemen pelatihan yang lazim dilaksanakan dalam kegiatan pelatihan.

Tugas pokok dari Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah tercantum di dalam Pasal 4 Peraturan Gubernur Kalimantan Barat nomor 54 tahun 2009 yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional Dinas Koperasi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah di bidang peningkatan kapasitas sumber daya manusia koperasi dan usaha kecil menengah. Maka Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah memiliki peran untuk meningkatkan pengetahuan dan melatih keterampilan tenaga kepengurusan koperasi dengan pendidikan dan pelatihan.

Karena masih kurangnya pengetahuan dan keterampilan serta wawasan dalam perkoperasian dari anggota dalam menjalankan koperasi, maka peserta diklat mendapat pelatihan sesuai kebutuhan teknis, seperti pelatihan tentang manajemen usaha kecil, pelatihan pengembangan jaringan bisnis melalui teknologi informasi dan pelatihan manajemen permodalan koperasi, Maka diklat yang diberikan pada peserta sangatlah penting dalam peningkatan sumber daya manusia.

Peserta yang mengikuti kegiatan Diklat di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat ini adalah :

Tabel : 1

Jumlah peserta diklat di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat pada tanggal 09 – 13 Maret 2015.

No	Nama Kab/Kota	Jumlah Peserta		
		Permodalan Koperasi	Manajemen Usaha Kecil Bagi Gerakan Koperasi	Teknologi Informasi
1	Kabupaten Ketapang			
2	Kabupaten Kapuas Hulu	2 Orang	2 Orang	2 Orang
3	Kabupaten Melawi	2 Orang	2 Orang	2 Orang
4	Kabupaten Sintang	2 Orang	2 Orang	2 Orang
5	Kabupaten Sekadau	2 Orang	2 Orang	2 Orang
6	Kabupaten Sanggau	2 Orang	2 Orang	2 Orang
7	Kabupaten Sambas	2 Orang	2 Orang	2 Orang
8	Kabupaten Bengkayang	2 Orang	2 Orang	2 Orang
9	Kota Singkawang	2 Orang	2 Orang	2 Orang
10	Kabupaten Landak	2 Orang	2 Orang	2 Orang
11	Kabupaten Kayong Utara	2 Orang	2 Orang	2 Orang
12	Kabupaten Pontianak	2 Orang	2 Orang	2 Orang
13	Kabupaten Kubu Raya	2 Orang	2 Orang	2 Orang
14	Kota Pontianak	3 Orang	3 Orang	3 Orang
		3 Orang	3 Orang	3 Orang

Sumber : Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015

Jumlah Peserta yang mengikuti kegiatan diklat di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat ini adalah 90 orang peserta, Perwakilan dari 14 Kabupaten/Kota di Kalimantan Barat.

Materi Yang diberikan bagi peserta diklat di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat ini adalah:

Materi Manajemen Permodalan Koperasi adalah :

1. Kewirausahaan
2. Pengertian Landasan Azas Perinsip Koperasi dan Tatacara Pendirian Koperasi, Perangkat Organisasi Koperasi dan Bentuk/Jenis Koperasi
3. Lapangan Usaha Koperasi
4. Pola Pengkreditan Bank
5. Rencana Kerja Koperasi
6. Penyusunan RAPBK (Rencana Anggaran Pendapatan Belanja Koperasi)
7. Pola permodalan Koperasi

Materi Manajemen Usaha Kecil (MUK) adalah :

1. Kewirausahaan
2. Permodalan
3. Pola Kemitraan
4. Pemasaran
5. Aplikasi Pengembangan Kewirausahaan
6. Aplikasi Perencanaan Konsolidasi dan Pengembangan Usaha
7. Sistem Administrasi Akutansi

Materi Tentang Pengembangan Jaringan Bisnis Melalui Teknologi

Informasi adalah:

1. Komoditas Jaringan
2. *Empowerment*
3. Komunitas Maya
4. Manajemen Web dan E-Mail

5. *E-Business* dan Transaksi
6. *Maintenance Software* dan *Hardware*
7. Sistem Informasi JKPKJ (Jaringan Kerja Produktif Komunikasi Jejaring)
8. Web JKPKJ, Fasilitas dan Operasional
9. Kewirausahaan

Masalah-masalah akan dihadapi saat proses diklat berjalan, salah satunya adalah masalah yang datang dari peserta diklat. Masalah itu adalah sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam kegiatan diklat seperti Bangunan asrama yang masih kurang, ruang belajar yang panas, listrik yg sering mati, kurangnya pendingin ruangan, dan infokus yang bermasalah sehingga perlu dilakukan perbaikan-perbaikan demi kelancaran pelaksanaan pelatihan dan kenyamanan peserta diklat.

Dari dasar uraian di atas, maka penulis merasa ingin tahu dan perlu untuk melakukan penelitian tentang “Pelayanan Diklat Perkoperasian di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Pada Balai Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat Masih terdapat kurangnya fasilitas kamar asrama.

2. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat memiliki bangunan asrama yg sudah cukup tua.
3. Ruang belajar yg panas karena kurangnya pendingin ruangan.
4. Peralatan pelatihan lengkap tapi masih ada yang mengalami kerusakan.
5. Tegangan listrik pada Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat tidak stabil sehingga mengganggu aktifitas Pelatihan.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Setiap penelitian memiliki banyak variabel yang berpengaruh, oleh karena luasnya faktor-faktor tersebut, maka dalam penelitian ini dibatasi pada variabel yang berhubungan dengan pelayanan diklat selama pelaksanaan kegiatan diklat di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat

1.4. Perumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana pelayanan diklat di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat?”.

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui Pelayanan Diklat di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini memberikan gambaran bagaimana pelayanan diklat yang dilakukan di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat

b. Manfaat Operasional

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan berpikir yang ilmiah khususnya dalam bidang pelayanan diklat perkoperasian.

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi bagi Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dalam melaksanakan pelayanan diklat.

3. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi untuk penelitian-penelitian yang dilakukan selanjutnya. Hasil penelitian ini juga untuk menambah koleksi perpustakaan yang diharapkan bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan.

1.6. Tinjauan Literatur

1. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan (diklat)

Pendidikan dan latihan (diklat) merupakan unsur yang mutlak dimiliki oleh individu sumber daya manusia yang berkualitas. Pentingnya diklat tersebut mengantar pengembangan sumber daya manusia. Karena itu, secara khusus pada hakekatnya diklat mengandung adanya aspek potensial, aspek fungsional, aspek operasional dan aspek kepemimpinan organisasi.

Berdasarkan aspek-aspek tersebut, maka keberadaan diklat berperan penting di dalam meningkatkan dan mewujudkan potensi karyawan, profesional karyawan, fungsional karyawan, operasionalisme karyawan dan pembanga karir karyawan yang dapat dilaluinya melalui proses diklat baik berupa diklat kepemimpinan, diklat profesi lewat kursus-kursus, diklat fungsional berdasarkan pembinaan dan pengembangan terhadap pelaksanaan pekerjaan secara khusus sesuai fungsinya, dan diklat operasional yang biasanya dilakukan untuk penerapan proses dan

prosedur suatu pelaksanaan penerapan teknologi yang sesuai dengan prospeknya.

Menurut Hamalik yang dikutip oleh Pujirahayu (dalam Irwandi Hutbah, 2011 : 3) bentuk-bentuk diklat seperti diklat kepemimpinan, diklat potensi, diklat profesionalisme, diklat fungsional, dan operasionalisme dianggap merupakan suatu pendidikan dan pelatihan yang menjadikan seorang pegawai mampu mengembangkan kepemimpinan organisasi, pemanfaatan kompetensi karyawan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, memiliki profesionalisme kerja yang handal sesuai fungsi aktivitas kerja yang ditekuni dalam berbagai kegiatan operasional kerja.

Uraian ini menekankan bahwa suatu kegiatan dalam manajemen organisasi tidak terlepas dari adanya konsep pendidikan dan latihan. Konsep pendidikan dan pelatihan diartikan sebagai konsep pembinaan diklat pegawai untuk mengetahui apa, mengapa dan untuk apa penerapan diklat harus diterapkan sesuai dengan konsep-konsep manajemen, konsep sistem pendidikan dan konsep sistem pelatihan.

Menurut Wardoyo yang dikutip oleh Pujirahayu (dalam Irwandi Hutbah, 2011 : 4) menyatakan bahwa konsep diklat adalah konsep untuk meningkatkan, mengembangkan dan membentuk perilaku pegawai untuk memiliki hakekat memahami aktivitas kerjanya untuk dapat mudah di dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses dari fungsi manajemen yang perlu dilakukan terus menerus dalam suatu organisasi dan secara spesifik sebagai sebagai suatu proses serangkaian tindak lanjut yang dilaksanakan secara berkesinambungan, bertahap dan terpadu. Diklat memiliki tujuan yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi, karena itu diklat menjadi bagian dari pengembangan sumber daya manusia. Jenis-jenis diklat yang menjadi bekal bagi seorang pegawai dalam meningkatkan pelayanan masyarakat meliputi diklat kepemimpinan, diklat potensi, diklat fungsional dan diklat operasional yang sasarannya melatih, membimbing dan membina karyawan untuk dapat menjadi tenaga yang handal dalam melaksanakan tugas-tugas pokok yang diamanakan.

Menurut Hamalik yang dikutip oleh Pujirahayu (dalam Irwandi Hutbah, 2011 : 5) konsep sistem pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah upaya untuk meningkatkan, mengembangkan dan membentuk pegawai melalui upaya pendidikan dan pelatihan baik berupa diklat berjenjang, diklat kursus, diklat fungsional, dan diklat operasional yang banyak diterapkan oleh suatu organisasi dalam rangka meningkatkan kemampuan kerja karyawan dalam menghadapi aktivitasnya, yang diupayakan dapat meningkatkan pelayanan masyarakatnya.

Menurut Syamsuddin yang dikutip oleh Pujirahayu (dalam Irwandi Hutbah, 2011 : 5) diklat adalah suatu proses dari pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan terus menerus bagi suatu organisasi agar karyawan yang mengikuti diklat mampu mengembangkan karir dan

aktivitas kerjanya di dalam mengembangkan, memperbaiki perilaku kerja karyawan, mempersiapkan karyawan untuk menduduki jabatan yang lebih rumit dan sulit, mempersiapkan tenaga untuk mengembangkan aktivitas kerjanya.

2. Tujuan pendidikan dan pelatihan (diklat)

Menurut pasal 9 Undang-undang ketenagakerjaan tahun 2003, pendidikan dan pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan. Tujuan-tujuan pendidikan dan pelatihan dapat dikelompokkan kedalam lima bidang, yaitu:

- a. Memperbaiki kinerja.
- b. Memutakhirkan keahlian-keahlian para pegawai/karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
- c. Mengurangi waktu pembelajaran bagi pegawai/karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan.
- d. Membantu memecahkan masalah operasional.
- e. Mempersiapkan pegawai/karyawan untuk mendapatkan promosi jabatan.

3. Manfaat pendidikan dan pelatihan (diklat)

Pendidikan dan pelatihan (diklat) mempunyai pengaruh besar dalam menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi, beberapa mamfaat nyata

yang ditanggung dari program pendidikan dan pelatihan, Simamora Henry (dalam Irwandi Hutbah, 2011 : 6).

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas.
 - b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan pegawai/karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
 - c. Membentuk sikap, loyalitas dan kerja sama yang saling menguntungkan.
 - d. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
 - e. Membantu pegawai/karyawan dalam peningkatan pengembangan pribadi mereka.
4. Jenis-jenis pendidikan dan pelatihan (diklat)

a. Diklat kepemimpinan

Diklat kepemimpinan yang selanjutnya disebut DIKLATPIM dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi kepemimpinan aparatur pemerintah yang sesuai dengan jenjang jabatan struktural.

b. Diklat Fungsional

Diklat Fungsional dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi yang sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan Fungsional masing-masing jenis dan jenjang diklat Fungsional untuk masing-masing jabatan fungsional ditetapkan oleh instansi Pembina jabatan Fungsional yang bersangkutan.

c. Diklat Teknis

Diklat teknis dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pegawai/karyawan. Diklat teknis dapat dilaksanakan secara berjenjang. Jenis dan jenjang diklat Teknis untuk masing-masing jabatan ditetapkan oleh instansi teknis yang bersangkutan.

5. Diklat Pendidikan Anggota

Diklat Pendidikan anggota bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peserta agar dapat berpartisipasi aktif dalam pengembangan usaha dan kelembagaan koperasi.

6. Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak defenisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, tetapi dari beberapa definisi yang

dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2), “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan konsumen atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan”.

Menurut Sinambela (2006:5), “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai pelayanan umum sebagaimana dikemukakan oleh para ahli diatas menunjukkan bahwa pelayanan merupakan penyediaan berbagai keperluan yang diinginkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan suatu kepuasan, apakah dalam bentuk jasa atau lainnya. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, maka semua ini tidak terlepas dari moral petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara sebaik-baiknya.

Menurut The Liang Gie (1981:94) merumuskan pelayanan yang memuaskan dalam pelayanan yang adil dan merata, tepat waktu yang cukup, terus menerus. Sedangkan menurut Zethami (1990:4-5) pelayanan adalah yang menguntungkan dalam setiap keputusan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Patriota (1995:194) bahwa pelayanan adalah sebagai berikut: “usaha melayani yang dilakukan oleh segenap aparatur suatu organisasi kepada segenap orang, kelompok atau masyarakat umum yang dirasakan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, kepuasan ini bukan dinilai dari segi baiknya saja, melainkan juga dari segi efisiensinya yaitu suatu usaha pelayanan yang dirasakan paling cepat, singkat, ringan serta paling murah”.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas dan dikaitkan dengan pelayanan pegawai terhadap peserta bahwa fungsi daripada pegawai adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada peserta tersebut dan dengan pelayanan yang baik peserta merasa yakin dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Perbedaan pelayanan yang diberikan dengan keinginan orang yang dilayani akan menyebabkan ketidak berhasilan pelayanan. Perbedaan ini disebabkan karena tidak adanya pelayanan yang memadai dalam pemenuhan keinginan masyarakat.

Menurut Sadono (1996:228), mengemukakan sebagai berikut, faktor-faktor yang mempengaruhi bentuk pelayanan yaitu:

1. Usaha mendekatkan diri dengan masyarakat mengutamakan kepentingan masyarakat ramai.
2. Jenis kelamin akan mempengaruhi cara pelayanan, misalnya cara menyambut mereka dan cara menghadapi mereka.
3. Jenis barang dan jasa seperti memberikan informasi tetapi ada juga yang perlu pelayanan ekstra terutama jenis pelayanan jasa.
4. Latar belakang pendidikan karena penampilan dapat menjadi salah satu ukuran di dalam memberikan pelayanan sehingga yang dilayani ada rasa kepercayaan dan keyakinan yang tinggi.
5. Fasilitas yang tersedia apakah sudah memadai atau tidak karena fasilitas tersebut merupakan alat bantu dalam memberikan pelayanan.

Sinambela, (2006:43) “pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, merupakan suatu konsep yang senantiasa aktual dalam dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada lembaga bisnis, tetapi lebih berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetensi global yang sangat ketat”.

1.6. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau kecenderungan yang sedang berlangsung.

Menurut Furchan (2004:447) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan.

2. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat yang beralamat di Jln. Dr. Sutomo No. 1 Pontianak. Waktu penelitian, yaitu dilaksanakan saat kegiatan PKL pada tanggal 17 Februari sampai 17 April 2015.

3. Subjek dan Objek penelitian

Dalam penelitian ini subjek Penelitian adalah Peserta diklat berjumlah 90 orang peserta, Perwakilan dari 14 Kabupaten/Kota di Kalimantan Barat. Objek penelitian efektivitas pelaksanaan pelatihan di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat

4. Instrumen pengumpulan data

Instrumen utama (*key instrumen*) dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan :

a. Pedoman Wawancara

Yaitu penulis mengadakan tatap muka dan Tanya jawab secara langsung dengan objek penelitian.

b. Pedoman Observasi

Yaitu alat pengumpulan data dengan cara mencatat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian.

5. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (Tanya jawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung (I.Djumbuhur dan Muh.Surya, 1985)

b. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan/observasi secara langsung kelapangan kepada objek yang akan diteliti.”

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan objek penelitian dengan mengumpulkan data-data, membaca dan mempelajari data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen atau laporan-laporan bagian Tata Usaha Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat

d. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dengan membaca, meneliti dan mengkaji buku-buku literatur, jurnal, peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pelaksanaan diklat, sehingga diperoleh informasi sebagai dasar teori dan acuan untuk mengolah data.

6. Analisis data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono (2009 : 91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk *table*, *grafik*, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan lebih mudah difahami.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang

dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan melakukan ketiga tahap analisis di atas, maka peneliti akan mengetahui dan memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pelaksanaan diklat di Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Barat.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA