

Analisis Penerapan Fungsi Manajemen POAC dalam Mendukung Keberlanjutan UMKM: Studi Kasus Usaha Pangkas Rapi 88 di Jalan Perjuangan, Medan

Wintasya Manullang¹, Gladis Novita Malau², Jhon Veriyanto³, Zaki Amirza⁴,
Rotua Sahat P. Simanullang⁵

¹⁻⁴ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

⁵Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan
Email: wintasya60@gmail.com, gladisnovita121@gmail.com, jhonveriyantosiregar@gmail.com,
zgamingnation12369@gmail.com, rotua@unimed.ac.id

Article Info

Article history:

Received 30/11/2025

Revised 30/11/2025

Accepted 01/12/2025

Abstract

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play an important role in the Indonesian economy, especially in the rapidly growing service sector in urban areas. However, a number of MSMEs still face obstacles in business management because they have not fully optimized their management functions. This study aims to examine the implementation of the Planning, Organizing, Actuating, and Controlling (POAC) management functions at the Rapi 88 Hair Salon MSME located on Jalan Perjuangan, Medan, North Sumatra. The research was conducted by interviewing the business owner directly to obtain data on the planning, organizing, executing, and controlling processes of operational activities. The findings reveal that the planning aspect is still basic, even though the owner has the instinct to direct business development. Organizing is done informally with a division of labor based on experience. Service delivery is efficient thanks to the owner's direct involvement in daily operations. Control is carried out through periodic monitoring of service quality and customer satisfaction, but structured control instruments are not yet utilized. These results indicate that the application of POAC, although simple, has helped the business survive, but improvements are needed in strategic planning, promotion, and control mechanisms so that the business can develop more systematically. In general, this study emphasizes the significance of applying functions

Keywords: POAC, MSMEs, barbershop, operational management, business sustainability

Abstrak

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam ekonomi Indonesia, terutama di bidang jasa yang tumbuh cepat di daerah urban. Meski demikian, sejumlah UMKM masih mengalami hambatan dalam pengelolaan bisnis karena belum sepenuhnya mengoptimalkan fungsi manajemen. Kajian ini bertujuan untuk menelaah implementasi fungsi manajemen *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* (POAC) pada UMKM Pangkas Rambut Rapi 88 yang berada di Jalan Perjuangan, Medan, Sumatra Utara. Penelitian dilakukan dengan cara mewawancara langsung pemilik usaha guna memperoleh data tentang proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian kegiatan operasional. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa aspek perencanaan masih bersifat dasar, walaupun pemilik memiliki naluri untuk mengarahkan perkembangan bisnis. Pengorganisasian dilakukan secara tidak resmi dengan pembagian kerja berdasarkan pengalaman. Pelaksanaan jasa berlangsung efisien berkat keterlibatan langsung pemilik dalam operasi sehari-hari. Adapun pengendalian dilakukan melalui pengawasan berkala terhadap mutu jasa dan kepuasan konsumen, tetapi belum memanfaatkan instrumen kontrol yang terstruktur. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan POAC, meskipun sederhana, telah membantu kelangsungan bisnis, namun diperlukan perbaikan pada perencanaan strategis, promosi, dan mekanisme pengendalian agar usaha dapat berkembang secara lebih sistematis. Secara umum, penelitian ini menekankan signifikansi penerapan fungsi manajemen POAC dalam memperkuat pengelolaan operasional dan kesinambungan UMKM di sektor jasa.

Keywords: POAC, UMKM, pangkas rambut, manajemen operasional, keberlanjutan usaha



©2024 Authors. Published by PT AN Consulting: Jurnal ANC. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

UMKM merupakan salah satu pilar utama pembangunan ekonomi Indonesia, dengan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM (2023), UMKM berkontribusi lebih dari 61% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap sekitar 97% tenaga kerja di Indonesia. Pentingnya UMKM tidak hanya menunjukkan kekuatan sektor ini dalam memperkokoh fondasi ekonomi, tetapi juga menekankan betapa masyarakat bergantung pada UMKM sebagai sumber layanan dan peluang pekerjaan. Terutama di bidang jasa, UMKM mengalami kemajuan yang cukup cepat seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat perkotaan terhadap layanan yang efisien, mudah, dan bermutu. Salah satu contoh UMKM jasa yang sangat akrab dengan rutinitas harian adalah layanan potong rambut.

Perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di sektor jasa tidak selalu berjalan seiring dengan perbaikan mutu pengelolaannya. Beberapa kajian menunjukkan bahwa masalah pokok UMKM terletak pada kapasitas manajerial yang masih lemah. UMKM di bidang jasa sangat mengandalkan kelangsungan layanan, pengelolaan operasional, serta kemampuan dalam menangani sumber daya manusia (Malikhah & Sari, 2024). Namun, sebagian besar UMKM belum mengadopsi prosedur operasional standar, sistem pencatatan bisnis yang cukup baik, atau penerapan teknologi sebagai sarana bantu usaha. Keterbatasan ini membuat UMKM kesulitan untuk bersaing, khususnya dengan adanya peningkatan harapan pelanggan terhadap standar layanan yang lebih tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati dan Syahrinullah (2024) mengungkapkan bahwa keberhasilan sebuah bisnis sangat dipengaruhi oleh keterampilan tenaga kerja, efektivitas pengelolaan antrean, strategi dalam mempertahankan pelanggan, serta tingkat kenyamanan layanan. Dengan demikian, kesuksesan usaha pangkas rambut tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis tukang cukur, tetapi juga oleh kemampuan pemilik dalam mengelola usaha secara sistematis. Kondisi ini menegaskan pentingnya penerapan fungsi manajemen yang tepat agar operasional usaha dapat berjalan secara optimal. Untuk menelaah bagaimana usaha kecil dapat dikelola secara efektif, teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) yang diperkenalkan George R. Terry menjadi kerangka analisis yang paling sesuai (Basyirah & Wardi, 2020).

Fungsi perencanaan (*planning*) berperan sebagai dasar dalam merumuskan tujuan, strategi, serta langkah-langkah operasional yang diperlukan. Perencanaan yang matang membantu pemilik UMKM memahami kebutuhan pasar, menyusun strategi pemasaran, dan memprediksi arah perkembangan usaha (Bahagia & Saputra, 2024). Fungsi berikutnya, yaitu pengorganisasian (*organizing*), menitikberatkan pada pembagian peran, penataan struktur kerja, dan alur koordinasi dalam kegiatan operasional. Hantono & Wijaya (2025) menegaskan bahwa pengorganisasian yang baik mampu menciptakan sinergi antarkaryawan sehingga aktivitas usaha dapat berjalan lebih terarah. Pada UMKM sektor jasa, pengorganisasian yang jelas terbukti meningkatkan produktivitas dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini selaras dengan karakteristik usaha pangkas rambut yang memerlukan kejelasan peran antara pemilik, pegawai, dan staf pendukung untuk menjamin kelancaran layanan. Fungsi pelaksanaan atau *actuating* menitikberatkan pada bagaimana pemilik usaha mendorong tenaga kerja agar bekerja selaras dengan tujuan organisasi. Aspek ini mencakup kemampuan berkomunikasi, memberikan motivasi, serta menjalankan kepemimpinan secara efektif. Mutu layanan sangat dipengaruhi oleh cara pemilik usaha membimbing dan memotivasi para pegawai, terutama pada usaha yang berorientasi pada layanan seperti pangkas rambut. Karyawan yang termotivasi dan memiliki komunikasi yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih ramah dan profesional, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Rizqi & Kuswinarno, 2024). Fungsi terakhir, yaitu *controlling*, merupakan proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan operasional. Pengendalian dilakukan dengan menetapkan standar, membandingkan hasil aktual dengan standar tersebut, serta menetapkan langkah perbaikan bila diperlukan. Pada UMKM, controlling dapat diwujudkan melalui pencatatan keuangan sederhana, evaluasi pengalaman pelanggan, serta pemantauan kualitas layanan. Pengawasan yang baik mampu menjaga konsistensi mutu layanan pada UMKM di sektor jasa.

Meskipun teori dan hasil penelitian telah memberikan pemahaman mendalam mengenai manajemen UMKM, kajian yang secara khusus meneliti penerapan POAC pada UMKM pangkas rambut masih relatif terbatas. Padahal, sektor ini memiliki karakteristik tersendiri yang menuntut pendekatan manajemen yang tepat, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia, penanganan antrean, hingga strategi mempertahankan pelanggan. Kesenjangan penelitian tersebut menunjukkan perlunya eksplorasi lebih lanjut mengenai bagaimana fungsi-fungsi manajemen diterapkan pada usaha pangkas rambut, khususnya usaha kecil yang masih dikelola secara konvensional.

Penelitian ini dilakukan pada UMKM Pangkas Rambut Rapi 88 yang berlokasi di Jalan Perjuangan, Kota Medan, dengan tujuan menilai sejauh mana fungsi manajemen POAC telah diterapkan dalam operasional usahanya. Selain itu, penelitian ini juga bermaksud mengidentifikasi aspek yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan literatur manajemen UMKM serta kontribusi praktis bagi pemilik usaha dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan dan daya saing bisnis mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis penerapan fungsi manajemen *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* (POAC) pada UMKM Pangkas Rambut Rapi 88 di Jalan Perjuangan, Kota Medan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena manajerial secara mendalam melalui penggalian informasi langsung dari pelaku usaha. Penelitian dilakukan pada Jum'at, 7 November 2025, dengan fokus pada aktivitas operasional dan manajerial yang berlangsung pada usaha tersebut.

A. Pengambilan Sampel

1. Populasi dan Unit Analisis

Populasi sasaran penelitian ini adalah seluruh UMKM sektor jasa yang beroperasi di sekitar Universitas Negeri Medan, Jl. Perjuangan Kota Medan. Namun, unit analisis difokuskan pada UMKM Pangkas Rambut Rapi 88, yang dipilih secara purposive berdasarkan beberapa pertimbangan:

- a) Lokasi usaha yang strategis dan memiliki arus pelanggan yang tinggi.
- b) Usaha beroperasi secara konsisten dan memiliki sistem pelayanan harian yang relatif stabil.
- c) Pemilik usaha bersedia menjadi partisipan penelitian dan memberikan informasi secara terbuka.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kesesuaian karakteristik dengan tujuan penelitian. Pemilik usaha dijadikan responden utama karena memiliki pengetahuan paling komprehensif mengenai perencanaan usaha, operasional harian, pembagian tugas, serta strategi pelayanan pelanggan.

3. Profil Responden

Bpk. Darius Zalukhu selaku responden utama merupakan pemilik sekaligus pengelola utama Pangkas Rambut Rapi 88. Beliau telah menjalankan usaha sejak tahun 2010, dan menangani langsung operasional usaha sehari-hari, termasuk manajemen pelayanan dan pengaturan tenaga kerja.

B. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara dilakukan secara langsung pada 7 November 2025 di lokasi usaha. Pertanyaan mencakup empat aspek manajemen POAC: perencanaan usaha, pengorganisasian tenaga kerja, pelaksanaan operasional, serta pengendalian kualitas layanan. Wawancara dilakukan atas persetujuan pemilik usaha.

2. Observasi langsung

Peneliti mengamati aktivitas pelayanan, alur antrean pelanggan, interaksi antara pemilik dan pelanggan, serta pola operasional harian. Observasi ini membantu memperkuat hasil wawancara agar analisis lebih objektif.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan terhadap catatan sederhana usaha, tata letak ruang kerja, serta kondisi lingkungan usaha untuk memahami bagaimana penerapan manajemen berlangsung secara visual.

C. Pengukuran / Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian ini adalah penerapan fungsi manajemen POAC. Definisi operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. *Planning* (Perencanaan)

Mengukur sejauh mana pemilik usaha menetapkan tujuan, menyusun strategi pelayanan, mengelola modal, serta merencanakan pengembangan usaha.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Mengidentifikasi pembagian tugas, struktur kerja, pengaturan jam operasional, serta koordinasi antar tenaga kerja.

3. *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan)

Mengukur bagaimana pemilik usaha memberikan arahan, komunikasi, motivasi, serta keterlibatannya dalam operasional harian.

4. *Controlling* (Pengendalian)

Menilai sistem pengawasan kualitas layanan, evaluasi pelanggan, pencatatan usaha, serta tindakan korektif yang dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles & Huberman, yang meliputi tiga tahap:

1. Reduksi data, yaitu memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data hasil wawancara dan observasi.
2. Penyajian data, berupa narasi deskriptif mengenai penerapan POAC di lokasi penelitian.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu menginterpretasikan data untuk menentukan tingkat efektivitas penerapan fungsi manajemen serta aspek yang perlu ditingkatkan.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan hasil analisis mengenai implementasi fungsi manajemen *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* (POAC) pada sebuah usaha pangkas rambut yang berlokasi di Jalan Perjuangan, Kota Medan. Seluruh analisis merujuk pada hasil wawancara langsung dengan pemilik usaha pada 7 November, kemudian dikaitkan dengan teori manajemen untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas penerapan fungsi manajemen di lapangan.

A. *Planning* (Perencanaan)

Secara keseluruhan, penerapan fungsi perencanaan dalam usaha pangkas rambut ini telah menunjukkan beberapa keunggulan pokok yang menjadi landasan bagi kelangsungan bisnis. Keunggulan utama pertama adalah pemilihan lokasi yang strategis, yakni berada di daerah dengan aktivitas padat dan dilalui oleh berbagai lapisan masyarakat. Pemilik menyatakan bahwa lokasi tersebut dipilih karena kemudahan akses serta potensi kunjungan yang selalu tinggi. Bisnis ini telah memiliki rencana dasar mengenai alur pelayanan, termasuk estimasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu sesi potong rambut. Pemilik memperkirakan waktu sekitar 30 menit untuk model sederhana, meskipun bisa lebih lama tergantung pada permintaan pelanggan.

Fleksibilitas dalam estimasi waktu pelayanan mencerminkan bentuk perencanaan operasional yang didasarkan pada pengalaman, suatu hal yang lazim terjadi pada usaha mikro, kecil, dan menengah di sektor jasa tradisional. Meski demikian, walaupun beberapa elemen perencanaan telah berjalan dengan baik, terdapat kekurangan besar dalam hal perencanaan jangka panjang serta strategi pertumbuhan bisnis (Putra & Silamat, 2025). Pemilik belum menetapkan sasaran jumlah pelanggan harian dan tidak memiliki tolok ukur efisiensi pelayanan yang dapat diukur. Absennya sasaran tersebut membuat kemajuan usaha sulit dinilai secara obyektif. Di samping itu, meskipun terdapat niat untuk mengembangkan usaha apabila dana tersedia, rencana ini masih bersifat reaktif dan tidak didukung oleh analisis keperluan, kalkulasi biaya investasi, atau pendekatan untuk memperoleh modal.

Kekurangan lain yang lebih penting adalah absennya rencana pemasaran kontemporer. Pemilik menyadari bahwa bisnis ini sejauh ini bergantung pada promosi dari mulut ke mulut, tanpa memanfaatkan platform digital seperti Instagram, TikTok, atau WhatsApp Business. Pendekatan pemasaran digital merupakan elemen krusial dalam perencanaan untuk meningkatkan kompetitivitas di era saat ini. Walaupun lokasi bisnis telah tercatat di Google Maps, langkah ini lebih bersifat administratif dan belum mengindikasikan keberadaan strategi pemasaran yang direncanakan. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa fungsi perencanaan cukup efektif dalam aspek operasional mendasar, namun masih sangat kurang dalam aspek strategis, khususnya terkait pemasaran dan pertumbuhan bisnis.

B. *Organizing* (Pengorganisasian)

Dari aspek pengorganisasian, bisnis pangkas rambut ini menunjukkan beberapa kelebihan yang menggambarkan struktur organisasi mikro yang efisien. Pertama, pembagian peran di antara karyawan bersifat sederhana namun terdefinisi dengan baik. Pemilik memiliki dua orang karyawan yang menjalankan tugas serupa dalam kegiatan pemotongan rambut. Kesamaan tugas tersebut memfasilitasi kelenturan tenaga kerja dan mendukung kelancaran pelayanan sepanjang waktu operasional. Struktur yang demikian sederhana dikenal sebagai simple structure, yaitu jenis struktur yang paling lazim di usaha mikro, kecil, dan menengah, dengan penekanan pada fleksibilitas serta kecepatan dalam pengambilan keputusan. Alur pelayanan telah disusun secara teratur meskipun dalam bentuk informal. Ketika pelanggan tiba, mereka segera ditanyai tentang model rambut yang diinginkan atau diberikan saran jika belum memiliki preferensi. Alur operasional semacam ini menandakan bahwa bisnis telah mengadopsi pengorganisasian yang berorientasi pada proses, walaupun tidak tercatat secara resmi. Meski begitu, beberapa kekurangan masih tampak. Bisnis ini belum menerapkan sistem pemesanan, dengan argumen bahwa pelanggan dapat beralih ke tukang pangkas lain jika enggan menunggu antrean yang panjang. Pendekatan *first come, first served* memang adil, tetapi kurang efisien di tengah persaingan sengit, khususnya ketika pelanggan memiliki banyak pilihan alternatif di sekitar lokasi.

Dalam konsep manajemen jasa modern, pengendalian antrean merupakan bagian penting dari pengorganisasian (Ariani, 2009; Julyanthry et al., 2020). Selain itu, pengelolaan peralatan bersifat reaktif. Pemilik tidak memiliki rencana untuk menambah alat atau memperbarui peralatan kecuali jika rusak. Dalam konteks pengorganisasian sumber daya, seharusnya peralatan dikelola melalui inventarisasi dan pengecekan berkala agar tidak mengganggu kualitas layanan. Dengan demikian, pengorganisasian usaha berjalan baik pada aspek alur kerja dan pembagian tugas dasar, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam pengelolaan antrean dan inventaris peralatan.

C. *Actuating* (Pelaksanaan / Penggerakan)

Dalam aspek penggerakan, bisnis ini menampilkan kelebihan yang cukup tangguh, khususnya dalam komunikasi tatap muka dengan pelanggan. Pemilik secara konsisten menyampaikan informasi dan memberikan nasihat tentang gaya rambut sebelum memulai pemotongan. Pendekatan ini mencerminkan dedikasi pada standar layanan dan pembinaan relasi yang harmonis dengan pelanggan. Penggerakan yang efisien ditunjukkan oleh kapasitas pemimpin untuk meningkatkan motivasi serta kepuasan penerima layanan. Lebih lanjut, bisnis ini telah mengadopsi prosedur operasi standar yang sederhana, walaupun tidak dibuat dalam bentuk dokumentasi resmi. Prosedur tersebut melibatkan langkah-langkah untuk menanyakan preferensi pelanggan dan memastikan layanan sesuai dengan gaya rambut yang diminta. Ini mendukung keseragaman layanan dan menandai bahwa elemen implementasi telah memiliki pola yang mapan (Alfajriyah & Rozi, 2025).

Kekurangan utama muncul di bidang inovasi dan penggerakan strategis. Pemilik belum pernah menguji konsep baru seperti kampanye promosi, penyegaran desain toko, atau penyediaan paket layanan eksklusif. Keterbatasan inovasi ini membuat bisnis berjalan tanpa kemajuan dan kesulitan bersaing. Ditambah lagi, pengelolaan antrean yang hanya bergantung pada prinsip siapa datang lebih dulu menunjukkan bahwa bisnis belum menerapkan mekanisme pelayanan modern seperti sistem reservasi, penjadwalan, atau pengaturan antrean. Oleh karena itu, penggerakan solid dalam aspek layanan interpersonal, tetapi kurang dalam inovasi strategis dan peningkatan efisiensi layanan.

D. *Controlling* (Pengawasan)

Fungsi pengawasan pada usaha ini sudah berjalan dalam bentuk sederhana dan informal. Pemilik menilai kepuasan pelanggan berdasarkan kunjungan ulang, yang merupakan indikator alami dalam usaha jasa. Selain itu, jika ada keluhan, pemilik berusaha memahami masalah dan memperbaikinya pada layanan berikutnya. Kedua aspek ini menunjukkan bahwa pemilik memiliki mekanisme pengawasan berbasis pengalaman dan respon langsung terhadap pelanggan. Dalam perspektif teori manajemen, pengawasan ideal seharusnya memiliki indikator yang dapat diukur. Pada usaha ini, belum ada pencatatan performa, standar waktu layanan, evaluasi peralatan, atau catatan feedback pelanggan (Sangkay, 2024). Tanpa alat ukur yang jelas, pemilik tidak dapat melakukan evaluasi yang sistematis terhadap kualitas

layanan atau kinerja usaha secara keseluruhan. Dengan demikian, *controlling* sudah dilakukan tetapi masih bergantung pada intuisi dan observasi, bukan pada sistem pengawasan terstruktur.

E. Pembahasan Umum dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis POAC secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa usaha pangkas rambut ini memiliki fondasi manajemen yang relatif baik pada tingkat operasional dasar, terutama dalam hal pelayanan langsung, alur kerja, dan lokasi usaha. Namun, terdapat sejumlah kelemahan signifikan yang berpotensi menghambat perkembangan usaha, terutama pada aspek pemasaran dan manajemen antrean.

1. Kelemahan dalam Perencanaan Strategis

Usaha ini belum memiliki target, tidak memiliki strategi pemasaran, dan belum melakukan inovasi bisnis. Dalam jangka panjang, ketiadaan perencanaan strategis dapat membuat usaha tertinggal dibanding kompetitor yang lebih modern.

2. Kelemahan dalam Pengelolaan Antrean

Tanpa sistem booking, usaha sangat bergantung pada keberuntungan pelanggan dan berpotensi kehilangan pelanggan ketika antrean panjang. Dalam industri pangkas rambut di daerah yang kompetitif, kemudahan akses layanan menjadi nilai yang sangat penting.

3. Kelemahan dalam Inovasi Layanan

Usaha pangkas rapi 88 belum pernah mencoba promosi, paket layanan, atau konsep layanan modern lain. Kondisi ini membuat usaha stagnan dan tidak memberikan pembeda yang menarik bagi pelanggan baru.

Untuk mengatasi kelemahan tersebut, dua rekomendasi utama yang paling realistik untuk diterapkan, yaitu:

1. Promosi Online melalui Media Sosial.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan visibilitas dan menarik pelanggan baru. Promosi Online melalui media sosial tersebut dilakukan dengan tahapan seperti:

- Membuat akun Instagram dan TikTok khusus usaha.
- Mengunggah foto hasil potong rambut, video proses pemangkasan, atau testimoni pelanggan.
- Menambahkan alamat lengkap, jam operasional, dan nomor WhatsApp.
- Menggunakan hashtag lokal seperti #PangkasRambutMedan atau #BarberMedan untuk meningkatkan jangkauan.
- Melakukan unggahan rutin minimal 3 kali seminggu.

Dengan menggunakan media sosial, usaha tidak lagi bergantung pada promosi mulut ke mulut, tetapi memiliki saluran promosi yang lebih luas dan modern.

2. Penerapan Sistem Booking via WhatsApp

Hal ini bertujuan untuk mengurangi antrean, meningkatkan kenyamanan pelanggan, dan membuat pelayanan lebih teratur. Penerapan sistem booking via WhatsApp tersebut dilakukan dengan tahapan seperti:

- Membuat format booking sederhana misalnya:
 - Nama pelanggan
 - Waktu kedatangan
 - Model rambut (opsional)
- Menetapkan interval layanan 30–40 menit per pelanggan berdasarkan durasi pencukuran rata-rata.
- Memberikan konfirmasi otomatis melalui pesan balasan WhatsApp.
- Mengatur antrean dengan membedakan antara pelanggan booking dan pelanggan walk-in.
- Membuat poster kecil di toko berisi informasi “Booking via WhatsApp tersedia”.

Dengan cara ini, usaha menjadi lebih profesional, teratur, dan dapat mengurangi potensi kehilangan pelanggan akibat antrean panjang. Secara keseluruhan, jika kedua rekomendasi ini diterapkan, usaha pangkas rambut akan memiliki fondasi manajemen yang jauh lebih kuat, modern, dan kompetitif, tanpa mengubah karakter tradisional yang menjadi ciri khasnya.

SIMPULAN

Pertama, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* (POAC) pada UMKM pangkas rambut telah berjalan secara natural sesuai pengalaman pemilik, meskipun belum sepenuhnya terstruktur secara formal. Pada aspek perencanaan, pelaku usaha telah memilih lokasi yang strategis, menetapkan standar layanan yang stabil, serta memahami ritme operasional sehari-hari sebagai dasar pengambilan keputusan. Namun, perencanaan terkait pemasaran dan pengembangan usaha masih terbatas dan bergantung pada kondisi modal serta promosi dari mulut ke mulut, sehingga membutuhkan penyempurnaan agar usaha lebih adaptif terhadap persaingan modern.

Kedua, pada aspek pengorganisasian, pembagian tugas antara pemilik dan dua karyawan telah berjalan efektif. Seluruh tenaga kerja memahami perannya masing-masing, terutama dalam memberikan layanan pemangkasan rambut sesuai kebutuhan pelanggan. Meski demikian, struktur organisasi belum disertai standar operasional prosedur (SOP) yang terdokumentasi, sehingga proses kerja masih sepenuhnya bergantung pada kebiasaan harian. Hal ini mengindikasikan perlunya pembakuan prosedur agar konsistensi kualitas layanan tetap terjaga, terutama jika usaha berkembang di masa mendatang.

Ketiga, pada aspek pelaksanaan (*actuating*), usaha telah berjalan baik dalam hal interaksi dan komunikasi dengan pelanggan. Pemilik aktif memberikan konsultasi model rambut, menjaga hubungan baik, serta mempertahankan kualitas layanan sehingga pelanggan kembali. Namun, pelaksanaan strategi pemasaran masih sangat minim, tidak adanya sistem *booking* membuat potensi kehilangan pelanggan cukup besar saat terjadi antrian. Oleh karena itu, penguatan fungsi pelaksanaan melalui penerapan promosi digital dan sistem pemesanan daring menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing usaha.

Keempat, pada fungsi pengawasan, pelaku usaha telah melakukan pengawasan sederhana melalui observasi perilaku pelanggan, menilai tingkat kepuasan dari kunjungan ulang, dan melakukan perbaikan layanan jika terjadi keluhan. Meskipun pendekatan tersebut efektif secara praktis, pengawasan belum dilakukan secara sistematis melalui pencatatan data pelanggan, evaluasi berkala, atau indikator kinerja. Upaya pengawasan formal masih perlu dikembangkan agar usaha mampu membuat keputusan berbasis data, bukan hanya pengalaman.

Kelima, penelitian ini memberikan implikasi akademis bahwa praktik manajemen pada UMKM sering muncul secara intuitif dan berbasis pengalaman, bukan teori formal. Hal ini menunjukkan bahwa teori POAC dapat menjadi alat analisis yang membantu pelaku usaha memahami aspek mana yang perlu ditingkatkan. Dari sisi kebijakan, penelitian ini mendukung pentingnya pelatihan manajemen sederhana bagi UMKM khususnya di sektor jasa agar mampu bertahan dalam persaingan berbasis digital.

Keenam, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama karena data hanya diperoleh dari satu pelaku usaha melalui wawancara langsung sehingga generalisasi hasil harus dilakukan secara hati-hati. Selain itu, penelitian belum membandingkan praktik manajemen di usaha pangkas rambut lain dalam wilayah yang sama sehingga gambaran komprehensif antar usaha belum terpetakan.

Ketujuh, penelitian lanjutan dapat diarahkan pada analisis penerapan manajemen digital dalam usaha kecil di sektor jasa, perbandingan tingkat efektivitas promosi online antar UMKM, serta evaluasi implementasi sistem *booking* dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian selanjutnya juga dapat memasukkan analisis kuantitatif mengenai kepuasan pelanggan atau efisiensi operasional untuk memperkuat temuan secara empiris.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rotua Sahat Pardamean Simanullang, S.Pd., M.S selaku Dosen Pengampu mata kuliah, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan penelitian ini. Dukungan dan penjelasan yang diberikan tidak hanya membantu penulis memahami materi secara teoritis, tetapi juga mengarahkan penulis dalam menerapkan konsep-konsep manajemen secara tepat dalam studi lapangan. Penulis juga menyampaikan apresiasi mendalam kepada pemilik usaha pangkas rambut selaku narasumber yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan informasi secara terbuka, serta berbagi pengalaman nyata dalam menjalankan usahanya. Data dan wawasan yang diberikan menjadi fondasi penting bagi penyusunan analisis dan pembahasan penelitian ini. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan yang terlibat dalam penelitian, yang telah bekerja sama dalam proses

pengumpulan data, penyusunan laporan, dan diskusi yang konstruktif. Kerja sama dan dukungan mereka sangat membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga seluruh pihak yang telah membantu mendapatkan limpahan keberkahan, dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun praktik manajemen di lingkungan UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alfajriyah, E., & Rozi, F. (2025). PERAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PRIMA DI LINGKUNGAN ADMINISTRASI KANTOR. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 218-236.
- [2] Ariani, D. W. (2009). Manajemen operasi jasa. *Graha Ilmu*.
- [3] Bahagia, D. S., Numan, A., & Saputra, S. (2024). Strategi Perencanaan Bisnis untuk Meningkatkan Keberhasilan UMKM. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(3), 123-130.
- [4] Basyirah, L., & Wardi, M. C. (2020). Penerapan POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) manajemen risiko pembiayaan modal usaha tabarok di pt bprs sarana prima mandiri pamekasan. *NUANSA: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam*, 17(1), 61-74.
- [5] Cen, C. C. (2023). Pengantar manajemen. PT Inovasi Pratama Internasional.
- [6] Data Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). Pengaruh Umkm Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Pada Tahun 2023.
- [7] Halpiyah, H., & Putra, H. A. (2022). Implementasi Akuntansi Sebagai Strategi Bisnis UMKM. *Jurnal Ilmiah Bismis Dan Ekonomi Asia*, 16(2), 308-321.
- [8] Hantono, S. E., Wijaya, S. F., & SE, M. (2025). *Pengantar manajemen*. Penerbit Widina.
- [9] Ismail, K., Rohmah, M., & Putri, D. A. P. (2023). Peranan UMKM dalam Penguatan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Neraca: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Ekonomi Akuntansi*, 7(2), 208-217.
- [10] Julyanthry, J., Siagian, V., Asmeati, A., Hasibuan, A., Simanullang, R., Pandarangga, A. P., ... & Syukriah M, E. A. (2020). Manajemen Produksi dan Operasi.
- [11] Kader, S. A. (2022). KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG KEPEGAWAIAN DALAM UPAYA EFEKTIVITAS ORGANISASI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI MALUKU UTARA (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- [12] Malikhah, I., Nst, A. P., & Sari, Y. (2024). Implementasi Kompetensi SDM Terhadap Kinerja UMKM. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(2), 225-235.
- [13] Meilani, A. N., Nugraha, H. A., Pane, S. N., Maulidia, I., & Tambunan, A. K. (2025). Peran UMKM jasa dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 2672-2678.
- [14] Octiva, C. S., Haes, P. E., Fajri, T. I., Eldo, H., & Hakim, M. L. (2024). Implementasi Teknologi Informasi pada UMKM: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 815-821.
- [15] Putra, M. F. M., & Silamat, E. (2025). *MANAJEMEN OPERASI UNTUK UMKM*. PENERBIT KBM INDONESIA.
- [16] Rachmawati, D., & Syahrinullah, S. (2024). Analisis Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan pada warung Madura di Purwokerto. *Journal of Management Branding*, 1(2), 127-137.
- [17] Rizqi, M., & Kuswinarno, M. (2024). PERAN PENGEMBANGAN SDM DAN KEPUASAN KERJA DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PERUSAHAAN. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12).
- [18] Sangkay, R. (2024). PENGARUH PENGAWASAN DAN EVALUASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. OTOMOTO AUTOCARE WANEA MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(4), 166-176.
- [19] Untajan, P. P., & Kopong, A. (2025). Mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakteradaan Manual Prosedur pada UKM. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 2(2), 101-108.
- [20] Wijaya, A. S. G. (2023). Meningkatkan Kinerja UMKM Melalui Pendampingan Manajerial. *Jurnal Peradaban Masyarakat*, 3(3), 133-144.
- [21] Yolanda, C., & Hasanah, U. (2024). Peran usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dalam pengembangan ekonomi Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 170-186.