



**PERAN TUTOR DALAM LAYANAN PEMBELAJARAN DI KURSUS
SETIR MOBIL LPK EMKA SALATIGA**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh

Rendi Agung Febrianto

1201412056

**PENDIDIKAN NON FORMAL
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga" karya,

Nama : Rendi Agung Febrianto

NIM : 1201412056

Jurusan : Pendidikan Luar Sekolah


Telah dipertahankan dalam sidang panitia ujian skripsi Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Negeri Semarang pada hari kamis, 29 September 2016.

Semarang, 29 September 2016

Panitia Ujian


Ketua,


Dr. Sungkowo Edy Mulyono M.Si.
NIP. 196807042005011001

Sekretaris,

Dr. Utsman M.Pd.
NIP. 19570804198103006

Penguji I,

Prof. Dr. Tri Joko Raharjo M.Pd.
NIP. 195603011985111001

Penguji II,

Bagus Kisworo S.Pd, M.Pd.
NIP. 19791130200641005

Dosen Pembimbing,

Drs. Ilyas M.Ag.
NIP. 196606011988031003


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“PERAN TUTOR DALAM LAYANAN PEMBELAJARAN DI KURSUS SETIR MOBIL LPK EMKA SALATIGA”** telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi pada:


Hari : Kamis

Tanggal : 29 September 2016

Mengetahui
Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah


Dr. Utsman, M.Pd
NIP. 19570804198103006


Semarang, 16 September 2016
Pembimbing


Drs. Ilyas M.Ag
NIP. 196606011988031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga", ini benar-benar merupakan karya saya sendiri yang saya hasilkan melalui proses observasi, penelitian, dan bimbingan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Semua kutipan baik langsung maupun tidak langsung telah disertai identitas sumbernya dengan cara yang sebagaimana lazim dalam penulisan karya ilmiah. Atas pernyataan ini, saya siap bertanggung jawab dan menanggung segala resiko terhadap keaslian karya saya ini.

Semarang, 29 September 2016



Rendi Agung Febrianto

NIM. 1201412056

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

1. Jika tidak bisa menjadi yang sempurna setidaknya jadilah yang terbaik.
2. Jika kesempatan tidak pernah datang, maka buatlah!

PERSEMBAHAN:

1. Kedua orang tuaku Ibu Tutik Wardani dan Bapak Mukh Asfuri yang selalu memberikan semangat, doa, dan sokongan dana untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Teman-teman PLS FIP UNNES angkatan 2012.
3. Teman-teman saya yang ada di rumah yang selalu membantu dalam pembuatan skripsi ini.
4. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.
5. Semua pihak yang membantu dan terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

Febrianto, Rendi. A. 2016. Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga. Skripsi. Jurusan Pendidikan Luar Sekolah. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Drs. Ilyas, M.Ag.

Kata kunci: Peran Tutor, Layanan Pembelajaran, Kursus Setir Mobil

Tidak semua tutor mampu memberikan layanan pembelajaran dengan baik hal tersebut dikarenakan tutor yang seharusnya berperan sebagai pembimbing belajar hanya memperlakukan warga belajar sebagai objek pengajaran dan cenderung menggurui warga belajar. Kursus setir mobil LPK Emka Salatiga merupakan salah satu kursus setir mobil yang sedang berkembang sehingga peran tutor sangat diperlukan dalam layanan pembelajaran. penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran tutor dan kendala yang dihadapi tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan observasi partisipatif dalam penelitian ini. Kegiatan wawancara dilakukan dengan subjek penelitian yang terdiri dari 2 orang tutor serta informan yang terdiri dari 1 orang pengelola dan 3 orang warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga. Dokumentasi didapat dari foto kegiatan serta dokumen yang ada di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Prosedur penelitian ini dibagi dalam tahap yaitu persiapan, pelaksanaan, analisis, dan penulisan laporan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kursus setir mobil LPK Emka Salatiga telah memenuhi 5 dimensi yang harus di penuhi dalam layanan. Dimensi layanan tersebut berupa *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Tutor melakukan persiapan dalam layanan sesuai dengan porsinya sebagai tutor kursus setir mobil. Terdapat kekurangan pada dimensi *Assurance* karena kursus tidak menjamin warga belajarnya dapat menguasai materi yang diajarkan. Penguasaan terhadap materi tergantung dari individu warga belajar sendiri. Salah satu kendala yang dihadapi tutor adalah ketika menghadapi warga belajar yang susah dalam menerima materi.

Simpulan yang dapat diambil adalah sebagai kursus yang sedang berkembang peran yang dilakukan tutor sangat penting dalam kursus ini, tidak hanya pada saat pelaksanaan kegiatan pembelajaran saja tetapi juga meliputi pada persiapan media yang digunakan untuk kursus sampai dengan melakukan penilaian hasil belajar warga belajar. Peran tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dapat dikatakan baik karena telah memenuhi lima dimensi layanan yaitu *Tangible*, *Rensponsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Saran yang diberikan guna mengatasi masalah warga belajar yang kesulitan dalam menerima materi pembelajaran sebaiknya tutor menyarankan kepada warga belajar agar menambah jumlah pertemuan jika dirasa kurang. Tujuannya agar materi yang dibutuhkan warga belajar dapat disampaikan seluruhnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, nikmat, taufik serta hidayahNya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga” dapat terselesaikan dengan baik sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan studi strata 1 Jurusan Pendidikan Luar Sekolah.
2. Dr. Utsman, M.Pd, Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan ijin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
3. Drs. Ilyas M.Ag yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Unnes, yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Tutor, pengelola, dan warga belajar di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga yang dengan tangan terbuka terlibat dalam penelitian ini.
6. Ibu dan Bapak yang selalu memberi semangat, doa, dan sokongan dana dalam penelitian ini.
7. Teman-teman Jurusan Pendidikan Luar Sekolah UNNES Angkatan 2012.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu tersusunnya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat segala keterbatasan, kemampuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu saran-saran demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca untuk mengadakan penelitian lebih lanjut.

Dengan kelapangan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang memerlukan.

Semarang, 16 September 2016

Peneliti

Rendi Agung Febrianto

NIM. 1201412056

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian.....	6
1.6. Penegasan Istilah	6
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Peran Tutor.....	9
2.2. Layanan Pembelajaran	17
2.3. Kursus	27
2.4. Kerangka berfikir	29

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	31
3.2. Latar Penelitian	31
3.3. Fokus penelitian	32
3.4. Subjek Penelitian	32
3.5. Sumber Data.....	33
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	34
3.7. Keabsahan Data.....	36
3.8. Teknik Analisis Data.....	38

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	41
4.2. Hasil Penelitian	44
4.3. Pembahasan.....	62

BAB 5 PENUTUP

5.1. Simpulan	68
5.2. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	70
----------------------	----

LAMPIRAN.....	73
---------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1. Rencana Waktu Penelitian	31
4.1. Sarana dan Prasarana LPK Emka Salatiga.....	43
4.2. Biaya kursus setir mobil LPK Emka Salatiga	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Berfikir.....	30
3.1. Skema Triangulasi Sumber	37
3.2. Skema Triangulasi Metode	38
3.3. Skema Analisis Data	40
4.1. Struktur organisasi LPK Emka Salatiga.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kisi-kisi Pedoman Wawancara Tutor	73
2. Lembar Wawancara Tutor	74
3. Hasil Wawancara Tutor	77
4. Lembar Wawancara Pengelola.....	91
5. Hasil Wawancara Pengelola.....	92
6. Lembar Wawancara Warga Belajar	94
7. Hasil Wawancara Warga Belajar	96
8. Data Warga Belajar Kursus.....	105
9. Dokumentasi	107
10. Surat Ijin Penelitian.....	109
11. Surat Keterangan Penelitian.....	111

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan memiliki peran penting bagi manusia dalam menjalani hidup di dunia. Pendidikan bagaikan detak jantung manusia dalam menemukan jati diri. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu 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.

Menurut Sistem Pendidikan Nasional yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 bab VI pasal 13, yaitu jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan yang merupakan pendidikan dasar.

Kamil (2012:33) menyatakan beberapa fungsi pendidikan nonformal, yaitu mengembangkan cipta, rasa, dan karsa warga belajar agar lebih kreatif, mampu memahami lingkungannya, dan mempunyai kemampuan untuk mengaktualisasikan diri serta mengembangkan cara berpikir dan bertindak kritis terhadap dan di dalam lingkungannya serta untuk memiliki kemampuan menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Materi yang diberikan dalam pendidikan nonformal biasanya bersifat praktis dimaksudkan agar ilmu yang dipelajari dapat langsung digunakan oleh warga belajar.

Salah satu bentuk dari pendidikan non formal adalah kursus. Tujuan dari kursus adalah agar warga belajar dapat menguasai suatu keterampilan tertentu dalam waktu yang relatif singkat. Triyana (2012:14) mengemukakan bahwa kursus sebagai satuan pendidikan nonformal merupakan jembatan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan sekaligus sikap untuk mengembangkan diri, profesi, dan usaha mandiri. Saat ini kursus semakin banyak diminati oleh masyarakat terutama kursus setir mobil. Mengemudikan mobil bagi sebagian orang di masyarakat adalah suatu kebutuhan, misalnya adalah sebagai lapangan pekerjaan. Banyak lapangan pekerjaan yang ada di masyarakat yang memerlukan kemampuan mengendarai mobil khususnya pada bidang transportasi.

Mobil merupakan salah satu alat transportasi yang digunakan oleh sebagian orang. Alasan bagi beberapa orang menggunakan mobil adalah lebih aman dan nyaman dibandingkan kendaraan lainnya. Di dalam beberapa pekerjaan mengharuskan orang dapat mengemudikan mobil. Bagi kalangan masyarakat

menengah ke atas selain memberikan rasa aman dan nyaman bagi penggunanya, mobil juga dijadikan sebagai gaya hidup. Seiring berkembangnya teknologi, mobil memiliki model yang beragam sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan harganya yang semakin terjangkau. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2013 mengenai *Low Cost Green Car* (LCGC) menjadikan mobil bukan lagi suatu barang yang mewah. Setiap hari pengguna mobil di jalan raya semakin bertambah, resiko kecelakaan di jalan raya juga akan semakin meningkat. Aturan untuk dapat mengendarai kendaraan di jalan raya sangatlah ketat, agar kecelakaan di jalan raya dapat diminimalisir. Untuk dapat mengendarai mobil di jalan raya diperlukan pengemudi yang terampil, keterampilan dalam mengendarai mobil dapat diperoleh dari mengikuti kursus setir mobil. Alasan inilah yang melatarbelakangi kursus setir mobil banyak diminati oleh masyarakat, sehingga di dalam pelaksanaan kursus setir mobil tutor sangat berperan penting dalam memberikan layanan kepada warga belajar.

Tutor berperan sebagai fasilitator, pendamping, dan sumber belajar bagi warga belajarnya. Kegiatan pembelajaran di dalam kursus dilaksanakan atas kesepakatan bersama antara tutor dan warga belajarnya sehingga kebutuhan warga belajar dapat tercapai. Siswanto (2013:117) menyatakan bahwa peran guru, pelatih, instruktur, tutor adalah membimbing, menunjukkan cara atau jalan demi tercapainya tujuan pembelajaran. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua tutor mampu memberikan layanan pembelajaran yang baik. Tutor hanya menekankan penguasaan sejumlah konsep dalam kegiatan pembelajaran

(Trianto, 2007:65). Raharjo (2005:16) mengemukakan guru cenderung memperlakukan warga belajar sebagai objek pengajaran dan cenderung menggurui sebagaimana pada proses pengajaran yang berlangsung di lembaga pendidikan persekolahan.

Kursus setir mobil LPK Emka Salatiga yang berada di Jl. Pattimura No. 83 Salatiga, berdiri sejak tahun 2011 dan memiliki perijinan yang lengkap yaitu dibawah pengawasan Dinas Pendidikan. Kursus setir mobil ini cukup diminati masyarakat di Kota Salatiga dan sekitarnya. Fasilitas yang ada di kursus ini cukup memadai mulai dari mobil yang sudah dimodifikasi khusus untuk kursus stir mobil hingga pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Sebagai kursus yang sedang berkembang pastinya akan mencari cara dalam menarik warga belajar sehingga dapat bersaing dengan kursus setir mobil yang sudah ternama, karena itu peran tutor sangat penting dalam keberlangsungan kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang timbul dan berhubungan dengan penelitian ini

agar masalah menjadi jelas, terarah, dan tidak meluas, maka penulis menitik beratkan permasalahannya sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana peran tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
- 1.2.2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu:

- 1.3.1. Mendeskripsikan peran tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.
- 1.3.2. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1. Manfaat Teoritis

- 1.4.1.1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan masukan khususnya kepada pengelola kursus.

1.4.1.2. Dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya mengenai Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran Kursus

1.4.2. Manfaat praktis

1.4.2.1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi tentang pentingnya peran tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

1.4.2.2. Dapat memberi manfaat bagi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

1.5. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah perlu diadakan pembatasan masalah penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang diteliti, agar lebih fokus dalam mengkaji permasalahan. Penelitian ini menitik beratkan pada Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil. Tutor disini berperan dalam layanan pembelajaran yang ada di kursus.

1.6. Penegasan Istilah

Agar ruang lingkup permasalahan menjadi jelas, tidak terjadi penyimpangan arti dan dapat menjadi satu kesatuan makna, cara pandang mengenai sesuatu, serta menekan semaksimal mungkin kesalah pahaman dalam penelitian yang berjudul “Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus

Setir Mobil LPK Emka Salatiga”, maka diperlukan batasan pengertian sebagai berikut

1.6.1. Peran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat”. Peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang melakukan kegiatan pembelajaran kepada warga belajar guna mencapai tujuan yang telah disepakati.

1.6.2. Tutor

Tutor adalah mitra dan pembimbing warga belajar yang menempatkan dirinya sebagai sumber belajar, yang berarti pula pengelolaan pembelajaran berpusat pada warga belajar (Raharjo, 2005:17). Tutor yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan ilmu kepada warga belajarnya di kursus setir mobil LKP Emka Salatiga.

1.6.3. Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia layanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian bantuan pembelajaran oleh tutor kepada warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

1.6.4. Pembelajaran

Pembelajaran adalah proses komunikasi antara pendidik dengan partisipan, atau antar partisipan (Rifa’I, 2009:2). Pembelajaran yang dimaksud

dalam penelitian ini adalah proses pemberian ilmu (*transfer of knowledge*) antar tutor dengan warga belajar di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

1.6.5. Kursus

Kursus sebagai satuan pendidikan nonformal merupakan jembatan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan sekaligus sikap untuk mengembangkan diri, profesi, dan usaha mandiri (Triyana, 2012:14). Kursus yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kursus setir mobil di LPK Emka Salatig

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Peran Tutor

2.1.1. Peran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang *berkedudukan di masyarakat*”.

Menurut Hamalik (2007: 33) peran adalah pola tingkah laku tertentu yang merupakan ciri-ciri khas semua petugas dari pekerjaan atau jabatan tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu pola tingkah laku yang merupakan ciri-ciri khas yang dimiliki seseorang sebagai pekerjaan atau jabatan yang berkedudukan di masyarakat.

2.1.2. Tutor

Raharjo (2005:17) menyatakan bahwa tutor adalah mitra dan pembimbing warga belajar yang menempatkan dirinya sebagai sumber belajar, yang berarti pula pengelolaan pembelajaran berpusat pada warga belajar.

Siswanto (2013:117) menyatakan bahwa peran guru, pelatih, instruktur, tutor adalah membimbing, menunjukkan cara atau jalan demi tercapainya tujuan pembelajaran.

Menurut UUSPN No 20 Tahun 2003 Pasal 29 ayat 2 menyatakan bahwa tutor adalah tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan

pelatihan serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tutor adalah pembimbing warga belajar yang menempatkan dirinya sebagai sumber belajar, bertugas untuk merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran.

2.1.3. Fungsi Tutor

Menurut Suprijanto (2007:47) dilihat berdasarkan fungsinya, pendidik orang dewasa mempunyai berbagai sebutan, antara lain tutor, fasilitator, pelancar belajar, sumber belajar. Istilah tutor dipakai dalam pelaksanaan pembelajaran masyarakat yang menggunakan metode permainan simulasi, maka fungsi tutor antara lain: 1) penyebar pengetahuan; 2) pelatih ketrampilan; 3) perancang pengalaman belajar; 4) pelancar proses belajar; 5) sumber belajar (nara sumber); 6) pemimpin kegiatan belajar; 7) penjelas tujuan belajar; 8) tutor simulasi; 9) fasilitator KEJAR. Dalam hal ini berarti fungsi pendidikan orang dewasa dapat beragam, tergantung kegiatan dan metode yang digunakan.

2.1.4. Tugas Tutor

Raharjo (2005:17) menyatakan bahwa tugas tutor sebagai sumber belajar adalah pemimpin kegiatan belajar yang antara lain: a) melakukan motivasi terhadap warga belajar sehingga menumbuhkan partisipasi secara maksimal bagi diri warga belajar; b) melakukan penjelasan tentang tujuan belajar sesuai dengan kebutuhan warga belajar; c) merancang pembelajaran yang mampu mengantarkan warga belajar menelaah sendiri alternatif pemecahan masalah; d) membekali teknik-teknik belajar yang cocok bagi warga belajar sehingga mereka dapat

mengenali dan menentukan kebutuhan belajarnya, merumuskan tujuan belajarnya sendiri, merencanakan, melaksanakan dan menilai kegiatan belajarnya sendiri.

2.1.5. Peran Tutor

Sehubungan dengan tugas tutor sebagai “pengajar”, “pendidik”, dan “pembimbing”, maka diperlukan adanya berbagai peranan pada diri tutor. Peranan tutor ini akan senantiasa menggambarkan pola tingkah laku yang diharapkan dalam berbagai interaksinya, baik dengan peserta didik (yang terutama), sesama tutor, maupun dengan staf yang lain. Dari berbagai kegiatan interaksi belajar mengajar, dapat dipandang sebagai sentral bagi peranannya. Sebab baik disadari atau tidak bahwa sebagian dari waktu dan perhatian tutor banyak dicurahkan untuk menggarap proses belajar mengajar dan berinteraksi dengan peserta didiknya.

Sebagian waktu tutor banyak dicurahkan untuk menggarap proses belajar mengajar dan berinteraksi dengan peserta didik. Terkait hal tersebut, seorang tutor perlu memahami peranannya dalam kegiatan kegiatan belajar mengajar, sebagai berikut: 1) *Informator*, tutor/pendidik harus mampu memberikan informasi-informasi baru dan inovatif berkenaan dengan perkembangan ilmu pengetahuan; 2) *Organisator*, tutor/pendidik harus mampu mengelola seluruh proses kegiatan belajar mengajar dengan menciptakan kondisi-kondisi belajar sedemikian rupa sehingga setiap peserta didik dapat belajar secara efektif dan efisien; 3) *Motivator*, tutor/pendidik harus memberikan dorongan kepada peserta didik untuk terus belajar salah satunya dengan memberikan ganjaran/hadiah terhadap prestasi yang dicapai anak sehingga dapat merangsang anak untuk mencapai prestasi yang lebih

baik; 4) *Director* (Pengarah), tutor/pendidik harus hendaknya senantiasa berusaha untuk menimbulkan, memelihara motivasi peserta didik untuk belajar; 5) *Inisiator*, tutor/pendidik harus memiliki inisiatif dalam kegiatan pembelajaran sehingga dapat mengembangkan cara dan kebiasaan belajar dengan sebaik-baiknya; 6) *Fasilitator*, tutor/pendidik hendaknya mampu memfasilitasi dan memberikan fasilitas untuk memudahkan peserta didik dalam kegiatan proses pembelajaran sehingga peserta didik dapat belajar secara efektif; 7) *Mediator*, tutor/pendidik hendaknya mampu mendorong peserta didik untuk senantiasa belajar dalam berbagai sumber dan media; 8) *Evaluator*, tutor/pendidik bukan saja mengumpulkan informasi tentang berbagai kelemahan dalam proses pembelajaran sebagai umpan balik untuk perbaikan selanjutnya, akan tetapi juga dapat melihat sejauh mana peserta didik telah mampu mencapai tujuan pembelajaran (Depdiknas).

Peran guru dalam kegiatan belajar mengajar (Sardiman, 2001:144) sebagai berikut:

1. Guru sebagai demonstrator yaitu melalui peranannya sebagai demonstrator atau pengajar guru hendaknya senantiasa menguasai bahan atau materi pelajaran yang akan diajarkannya serta senantiasa mengembangkannya dalam arti meningkatkan kemampuannya dalam hal ilmu yang dimilikinya karena hal ini akan sangat menentukan hasil belajar yang dicapai oleh siswa.
2. Guru sebagai pengelola kelas, Dalam perannya sebagai pengelola kelas guru hendaknya mampu mengelola kelas sebagai lingkungan belajar serta merupakan aspek dari lingkungan sekolah yang perlu diorganisasi. Lingkungan

ini diatur dan diawasi agar kegiatan-kegiatan belajar terarah kepada tujuan-tujuan pendidikan. Pengawasan terhadap belajar lingkungan itu turut menentukan sejauh mana lingkungan tersebut menjadi lingkungan belajar yang baik, lingkungan yang baik adalah yang bersifat menantang dan merangsang siswa untuk belajar memberikan rasa aman dan kepuasan dalam mencapai tujuan. Kualitas dan kuantitas belajar siswa dalam kelas bergantung pada banyak faktor, antara lain ialah guru hubungan pribadi antara siswa di dalam kelas, Serta kondisi umum suasana di dalam kelas. Tujuan umum pengelolaan kelas ialah menyediakan dan menggunakan fasilitas kelas untuk bermacam-macam kegiatan belajar dan mengajar agar mencapai hasil yang baik. Sedangkan tujuan khususnya adalah mengembangkan kemampuan siswa dalam menggunakan alat-alat belajar, menyediakan kondisi-kondisi yang memungkinkan siswa bekerja dan belajar serta membantu siswa untuk memperoleh hasil yang diharapkan.

3. Guru sebagai mediator, guru sebagai mediator dapat diartikan sebagai penengah dalam kegiatan belajar siswa. Misalnya menengahi atau memberikan jalan keluar kemacetan dalam kegiatan diskusi siswa. Mediator juga diartikan penyedia media. Bagaimana cara memakai dan mengorganisasikan penggunaan media.
4. Guru sebagai fasilitator, guru dalam hal ini akan memberikan fasilitas atau kemudahan dalam proses belajar mengajar, misalnya saja dengan menciptakan kegiatan belajar yang sedemikian rupa, serasi dengan perkembangan siswa,

sehingga interaksi belajar mengajar akan berlangsung secara efektif. Hal ini akan bergayut dengan senboyan Tut Wuri Handayani.

5. Guru sebagai evaluator, Dalam menelaah pencapaian tujuan pengajaran, guru dapat mengetahui apakah proses belajar mengajar yang dilakukan cukup efektif memberikan hasil yang baik dan memuaskan, atau sebaliknya jadi, jelaslah bahwa guru hendaknya mampu dan terampil melaksanakan penilaian karena, dengan penilaian guru dapat mengetahui prestasi yang akan dicapai oleh siswa setelah ia melaksanakan proses belajar. Dalam fungsinya sebagai penilai hasil belajar siswa, guru hendaknya terus menerus mengikuti hasil belajar yang telah dicapai oleh siswa dari waktu ke waktu. Informasi yang diperoleh melalui evaluasi ini merupakan umpan balik terhadap proses belajar mengajar.

Menurut Sanjaya (2007:21) dalam bukunya strategi pembelajaran ia mengemukakan bahwa peran guru dalam proses pembelajaram adalah :

1. Peran guru sebagai sumber belajar merupakan peran yang sangat penting. Peran sebagai sumber belajar berkaitan erat dengan penguasaan materi pelajaran. Kita bisa menilai baik atau tidaknya seorang guru hanya dari penguasaan materi pelajaran. Dikatakan guru yang baik manakala ia dapat menguasai materi pelajaran dengan baik, sehingga benar-benar ia berperan sebagai sumber belajar bagi anak didiknya.
2. Peran guru sebagai fasilitator, yaitu guru berperan dalam memberikan pelayanan untuk memudahkan siswa dalam kegiatan proses pembelajaran.
3. Peran guru sebagai pengelola pembelajaran (*learning manajer*), guru berperan dalam iklim belajar yang memungkinkan siswa dapat belajar secara nyaman.

Melalui pengelolaan kelas yang baik guru dapat menjaga kelas agar tetap kondusif untuk terjadinya proses belajar seluruh siswa.

4. Peran guru sebagai demonstrator adalah peran untuk mempertunjukkan kepada siswa segala sesuatu yang dapat membuat siswa lebih mengerti dan memahami setiap pesan yang disampaikan. Ada dua konteks guru sebagai demonstrator. Pertama, sebagai demonstrator guru harus menunjukkan sifat-sifat yang terpuji. Kedua, sebagai demonstrator harus dapat menunjukkan bagaimana caranya agar setiap materi pelajaran bisa lebih dipahami dan dihayati oleh setiap siswa.
5. Peran guru sebagai pembimbing, siswa adalah individu yang unik, keunikan itu bisa dilihat dari adanya setiap perbedaan. Artinya, tidak ada dua individu yang sama. Walaupun secara fisik mungkin individu memiliki kemiripan, tetapi pada hakekatnya mereka tidaklah sama, baik dalam bakat, minat, kemampuan, dan sebagainya. Perbedaan itulah menuntut guru harus berperan sebagai pembimbing. Membimbing siswa agar dapat menemukan berbagai potensi yang dimilikinya sebagai bekal hidup mereka, membimbing siswa agar dapat mencapai dan melaksanakan tugas-tugas perkembangan mereka, sehingga dengan ketercapaian itu dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia ideal yang menjadi harapan setiap orang tua dan masyarakat.
6. Peran guru sebagai motivator, dalam proses pembelajaran, motivasi merupakan salah satu aspek dinamis yang sangat penting. Sering siswa yang kurang berprestasi bukan disebabkan oleh kemampuannya yang kurang, tetapi dikarenakan tidak adanya motivasi untuk belajar sehingga ia tidak berusaha untuk mengerahkan segala kemampuannya. Dengan demikian siswa yang

berprestasi rendah belum tentu disebabkan oleh kemampuannya yang rendah pula, tetapi mungkin disebabkan oleh tidak adanya dorongan atau motivasi.

7. Peran guru sebagai evaluator, guru berperan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang keberhasilan pembelajaran yang telah dilakukan. Terdapat dua fungsi guru dalam memerankan perannya sebagai evaluator. Pertama, untuk menentukan keberhasilan siswa dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan atau menentukan keberhasilan siswa dalam menyerap materi kurikulum. Kedua, untuk menentukan keberhasilan dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang telah diprogramkan.

Mengenai peran guru dalam pembelajaran Shanghais (2012:560) berendapat bahwa:

1. Manajer dan Penyelenggara

Dalam sistem pembelajaran yang berpusat guru harus mengambil tanggung jawab menyelenggarakan berbagai macam kegiatan dan permainan yang tepat, efektif, dan relevan dengan pengajaran di kelas dan memenuhi kebutuhan dan harapan siswa.

2. Fasilitator

Meliputi panduan untuk memotivasi dalam belajar, panduan untuk sumber daya, Sebuah Evaluator Untuk Hasil.

3. Guru Peran sebagai Penasihat

Guru sebagai konselor adalah memberikan saran dan membantu peserta didik sehingga mereka dapat belajar dengan efisien. peran semacam ini dapat diwujudkan dengan cara membantu peserta didik untuk menjadi lebih

memantau diri, memenuhi tujuan dan kebutuhan peserta didik, serta memberikan umpan balik dan dukungan kepada peserta didik menuju target belajar mandiri.

2.2. Layanan Pembelajaran

2.2.1. Layanan

Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2010:2) berpendapat bahwa layanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Moenir (2008:27) menyatakan bahwa layanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah sebuah sistem yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam rangka membantu memenuhi kepentingan orang lain.

Brown dalam hardiyansyah (2011:51) mengemukakan bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan.

3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
5. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Tjiptono (2006:70) berpendapat tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
2. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Perusahaan sebaiknya memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
3. Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.

4. Jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan.
5. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Dimensi kualitas layanan menurut Jasfar (2005:51) antara lain:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperuas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*Accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
5. Empati (*Empathy*) meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Lupiyoadi (2001:148) dimensi- dimensi dalam kualitas pelayanan ada lima dimensi pokok antara lain:

1. Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan". Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen". Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2.2. Pembelajaran

Menurut Nurhalim (2014:25) Pembelajaran yang diidentikan dengan kata “mengajar” berasal dari kata dasar “ajar” yang berarti petunjuk yang diberikan kepada orang supaya diketahui (diturut) ditambah dengan awalan “pe” dan akhiran “an” menjadi “pembelajaran”, yang berarti proses, perbuatan, cara mengajar atau mengajarkan sehingga anak didik mau belajar.

Uno (2006:2) menyatakan bahwa pembelajaran adalah kegiatan memilih, menetapkan, mengembangkan metode untuk mencapai hasil pengajaran yang diinginkan.

Rifai (2009:122) menyatakan bahwa pembelajaran adalah serangkaian peristiwa eksternal yang dirancang untuk mendukung proses internal belajar. Tujuan perancangan kegiatan pembelajaran adalah untuk memberikan dukungan terhadap proses belajar. Setiap komponen pembelajaran hendaknya disusun saling berhubungan dan berkaitan dengan proses internal belajar partisipan agar terjadi peristiwa belajar. Oleh karena itu pendidik hendaknya benar-benar menguasai cara-cara merancang proses belajar agar partisipan mampu belajar optimal.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran adalah kegiatan memilih, menetapkan, dan mengembangkan metode belajar dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2.2.1. Prinsip Pembelajaran

Rifa'i (2009:32-34) berpendapat bahwa ada beberapa prinsip pembelajaran orang dewasa yang harus dipahami oleh pendidik profesional. Pertama, partisipan mempelajari sesuatu karena adanya kebutuhan atau masalah. Kedua, partisipan mempelajari cara-cara belajar (*learnng how to learn*) adalah

lebih penting dibandingkan dengan perolehan pengetahuan. Ketiga, evaluasi diri (*self evaluation*) merupakan tindakan paling bermakna bagi aktifitas belajar. Keempat, perasaan adalah penting di dalam proses belajar, dan belajar tentang cara-cara merasakan sesuatu (*learning how to feel*) adalah penting sebagaimana belajar tentang cara-cara memikirkan sesuatu (*learning how to think*). Kelima, belajar akan terjadi apabila partisipan berada di dalam suasana saling menghormati, menghargai, dan mendukung.

Dalam buku karya Achmad Rifai dan Catharina yang berjudul Psikologi Pendidikan (2012:176) secara umum penerapan prinsip belajar perilaku, tampak dalam langkah-langkah pembelajaran berikut: 1) menentukan tujuan instruksional; 2) menganalisis lingkungan kelas termasuk identifikasi *entry behavior* peserta didik; 3) menentukan materi pelajaran; 4) memecahkan materi pelajaran menjadi bagian kecil-kecil; 5) menyajikan materi pelajaran; 6) memberikan stimulus yang mungkin berupa, pertanyaan, latihan, tugas-tugas; 7) mengamati dan mengkaji respon peserta didik; 8) memberikan penguatan (mungkin positif atau negatif); 9) memberikan stimulus baru.

Prinsip pembelajaran penting karena dalam berbagai proses belajar mengajar untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama antara pendidik dan peserta didik.

2.2.2.2. Tujuan Pembelajaran

Bloom dan Krathwhol dalam Uno (2006:35-38) memilah taksonomi pembelajaran dalam tiga kawasan yaitu: a) kawasan kognitif adalah kawasan yang membahas tujuan pembelajaran berkenaan dengan proses mental yang berawal

dari tingkat pengetahuan sampai ke tingkat yang lebih tinggi yakni evaluasi. Kawasan kognitif ini terdiri atas enam tingkatan secara hirarkis berurut, mulai dari pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis dan evaluasi; b) kawasan afektif yaitu ranah dominan yang berkenaan dengan sikap, nilai,-nilai interes, apresiasi, dan penyesuaian perasaan sosial. Tingkatan kawasan afektif dibagi menjadi lima tingkatan yaitu kemauan menerima, kemauan menanggapi, berkeyakinan, penerapan karya, ketekukan dan ketelitian; c) kawasan psikomotor merupakan tujuan yang berkaitan dengan keterampilan (*skill*) yang bersifat manual atau motorik. Tingkatan dalam ranah ini dibagi menjadi tujuh tingkatan yaitu persepsi, kesiapan melakukan kegiatan, mekanisme, respons terbimbing, kemahiran, adaptasi, dan organisasi.

Rifai (2007:38) menyatakan bahwa perumusan tujuan di dalam kegiatan pembelajaran adalah sangat penting karena beberapa alasan berikut : 1) memberikan arah kegiatan pembelajaran bagi pendidik, tujuan pembelajaran akan mengarahkan pemilihan strategi dan jenis kegiatan yang tepat. Sedangkan bagi pembelajar, tujuan itu mengarahkan pembelajar untuk melakukan kegiatan belajar yang diharapkan dan mampu menggunakan waktu seefisien mungkin; 2) untuk mengetahui kemajuan belajar dan perlu tidaknya pemberian pembelajaran pembinaan bagi partisipan (*remidial teaching*). Dengan tujuan pembelajaran itu pendidik akan mengetahui seberapa jauh partisipan telah menguasai tujuan pembelajaran tertentu, dan tujuan pembelajaran mana yang belum dikuasai; 3) sebagai bahan komunikasi. Dengan tujuan pembelajaran pendidik dapat

mengkomunikasikan tujuan pembelajarannya kepada partisipan sehingga mereka dapat mempersiapkan diri dalam mengikuti proses pembelajaran.

2.2.2.3. Komponen Pembelajaran

Dalam buku karya Achmad Rifai dan Catharina yang berjudul Psikologi Pendidikan (2012:176) sebagai suatu sistem pembelajaran mengandung beberapa komponen yang meliputi:

1. Tujuan

Tujuan yang secara eksplisit diupayakan pencapaiannya melalui kegiatan pembelajaran adalah *instructional effect* biasanya itu berupa pengetahuan, dan ketrampilan atau sikap yang dirumuskan secara eksplisit dalam TPK semakin spesifik dan operasional.

2. Subyek belajar

Subyek belajar dalam sistem pembelajaran merupakan komponen utama karena berperan sebagai subyek sekaligus obyek. Sebagai subyek karena peserta didik adalah individu yang melakukan proses belajar-mengajar. Sebagai obyek karena kegiatan pembelajaran diharapkan dapat mencapai perubahan perilaku pada diri subyek belajar. Untuk itu dari pihak peserta didik diperlukan partisipasi aktif dalam kegiatan pembelajaran. Partisipasi aktif subyek belajar dalam proses pembelajaran antara lain dipengaruhi faktor kemampuan yang telah dimiliki hubungannya dengan materi yang akan dipelajari. Oleh karena itu untuk kepentingan perencanaan pembelajaran yang efektif diperlukan pengetahuan pendidik tentang diagnosis kesulitan belajar dan analisis tugas.

3. Materi pembelajaran

Materi pelajaran juga merupakan komponen utama dalam proses pembelajaran, karena materi pelajaran akan memberi warna dan bentuk dari kegiatan pembelajaran. Materi pelajaran yang komperhensif, terorganisasi secara sistematis dan dideskripsikan dengan jelas akan berpengaruh juga terhadap intensitas proses pembelajaran.

Materi pelajaran dalam sistem pembelajaran berada dalam Silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan buku sumber. Maka pendidik hendaknya dapat memilih dan mengorganisasikan materi pelajaran agar proses pembelajaran dapat berlangsung intensif.

4. Strategi pembelajaran

Strategi pembelajaran merupakan pola umum mewujudkan proses pembelajaran yang diyakini efektivitasnya untuk mencapai tujuan pembelajaran. Dalam penerapan strategi pembelajaran pendidik perlu memilih, model-model pembelajaran yang tepat, metode mengajar yang sesuai dan teknik-teknik mengajar yang menunjang pelaksanaan metode mengajar. Untuk menentukan strategi pembelajaran yang tepat pendidik mempertimbangkan akan tujuan, karakteristik peserta didik, materi pelajaran dan sebagainya agar strategi pembelajaran tersebut dapat berfungsi maksimal.

5. Media pembelajaran

Media pembelajaran adalah alat/wahana yang digunakan pendidik dalam proses pembelajaran untuk membantu penyampaian pesan pembelajaran. Sebagai salah satu kompenen sistem pembelajaran berfungsi meningkatkan peranan strategi

pembelajaran. Sebab media pembelajaran menjadi salah satu komponen pendukung strategi pembelajaran di samping komponen waktu dan metode mengajar.

6. Penunjang

Komponen penunjang yang dimaksud dalam sistem pembelajaran adalah fasilitas belajar, buku sumber, alat pelajaran, bahan pelajaran, dan sebagainya. Komponen penunjang berfungsi memperlancar, melengkapi, dan mempermudah terjadinya proses pembelajaran. Sehingga sebagai salah satu komponen pembelajaran pendidik perlu memperhatikan, memilih dan memanfaatkannya.

2.2.2.4. Proses Pembelajaran

Proses pembelajaran adalah sebuah upaya bersama antara guru dan siswa untuk berbagi dan mengolah informasi, dengan harapan pengetahuan yang diberikan bermanfaat dalam diri siswa dan menjadi landasan belajar yang berkelanjutan. Dimulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Kriteria keberhasilan sebuah proses pembelajaran adalah munculnya kemampuan belajar secara mandiri. Sebuah proses pembelajaran yang baik akan membentuk kemampuan berfikir kritis dan munculnya kreativitas, paling tidak harus melibatkan 3 aspek yaitu aspek afektif, aspek kognitif, dan aspek psikomotorik. (Nurhalim, 2007:34).

Proses pembelajaran merupakan proses komunikasi antara fasilitator dengan partisipan, atau antar partisipan. Dalam proses komunikasi itu dapat dilakukan secara verbal (lisan), dan dapat pula secara nonverbal, seperti

penggunaan media komputer dalam pembelajaran. Namun demikian apapun media yang digunakan dalam pembelajaran itu, esensi demikian adalah ditandai oleh serangkaian kegiatan komunikasi (Rifai, 2009:122).

2.3. Kursus

2.3.1. Pengertian Kursus

Triyana, (2012:14) menyatakan bahwa kursus sebagai satuan pendidikan nonformal merupakan jembatan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan sekaligus sikap untuk mengembangkan diri, profesi, dan usaha mandiri.

UU SISDIKNAS Bab VI pasal 26 ayat (5) menyatakan bahwa kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Dari yang dikemukakan diatas dapat diketahui bahwa setiap lembaga kursus tentu memiliki peserta kursus sebagai peserta didik. Di samping itu dapat diketahui pula adanya hal-hal yang disajikan dalam kegiatan kursus tersebut, yaitu pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup dan sikap. Keempat aspek tersebut diarahkan untuk: mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kursus adalah salah satu satuan pendidikan nonformal yang ditujukan untuk masyarakat di mana

kegiatannya berupa pemberian pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap.

Menurut Sudjana (2001:129), pendidikan kursus berfungsi sebagai salah satu kecakapan hidup (*life skill*) warga belajar supaya berkemampuan dan keberanian untuk menghadapi problema kehidupan, kemudian secara proaktif dan kreatif, mencari dan menemukan solusi untuk mengatasinya. Pengertian kecakapan hidup lebih luas dari keterampilan vokasional atau keterampilan untuk bekerja.

Sudjana (2001:129) berpendapat bahwa kecakapan hidup dapat dipilah menjadi dua jenis utama, yaitu: a) Kecakapan hidup yang bersifat generik (*generic life skill*), yang mencakup kecakapan personal (*personal skill*) dan kecakapan sosial (*social skill/SS*). Kecakapan personal mencakup kecakapan akan kesadaran diri atau memahami diri (*self awareness*) dan kecakapan berpikir (*thinking skill*), sedangkan kecakapan sosial mencakup kecakapan berkomunikasi (*communication skill*) dan kecakapan bekerjasama (*collaboration skill*); b) Kecakapan hidup spesifik (*specific life skills*), yaitu kecakapan untuk menghadapi pekerjaan atau keadaan tertentu, yang mencakup kecakapan akademik (*academic skill*) atau kecakapan intelektual dan kecakapan vokasional (*vocational skill*). Kecakapan akademik terkait dengan bidang pekerjaan yang lebih memerlukan pemikiran, sehingga mencakup kecakapan mengidentifikasi variabel dan hubungan antara satu dengan lainnya (*identifying variables and describing relationship among them*), kecakapan merumuskan hipotesis (*constructing hypotheses*), dan kecakapan merancang dan melaksanakan penelitian (*designing and implementing*

a research). Kecakapan vokasional terkait dengan bidang pekerjaan yang lebih memerlukan keterampilan motorik. Kecakapan vokasional mencakup kecakapan vokasional dasar (*basic vocational skill*) dan kecakapan vokasional khusus (*occupational skill*).

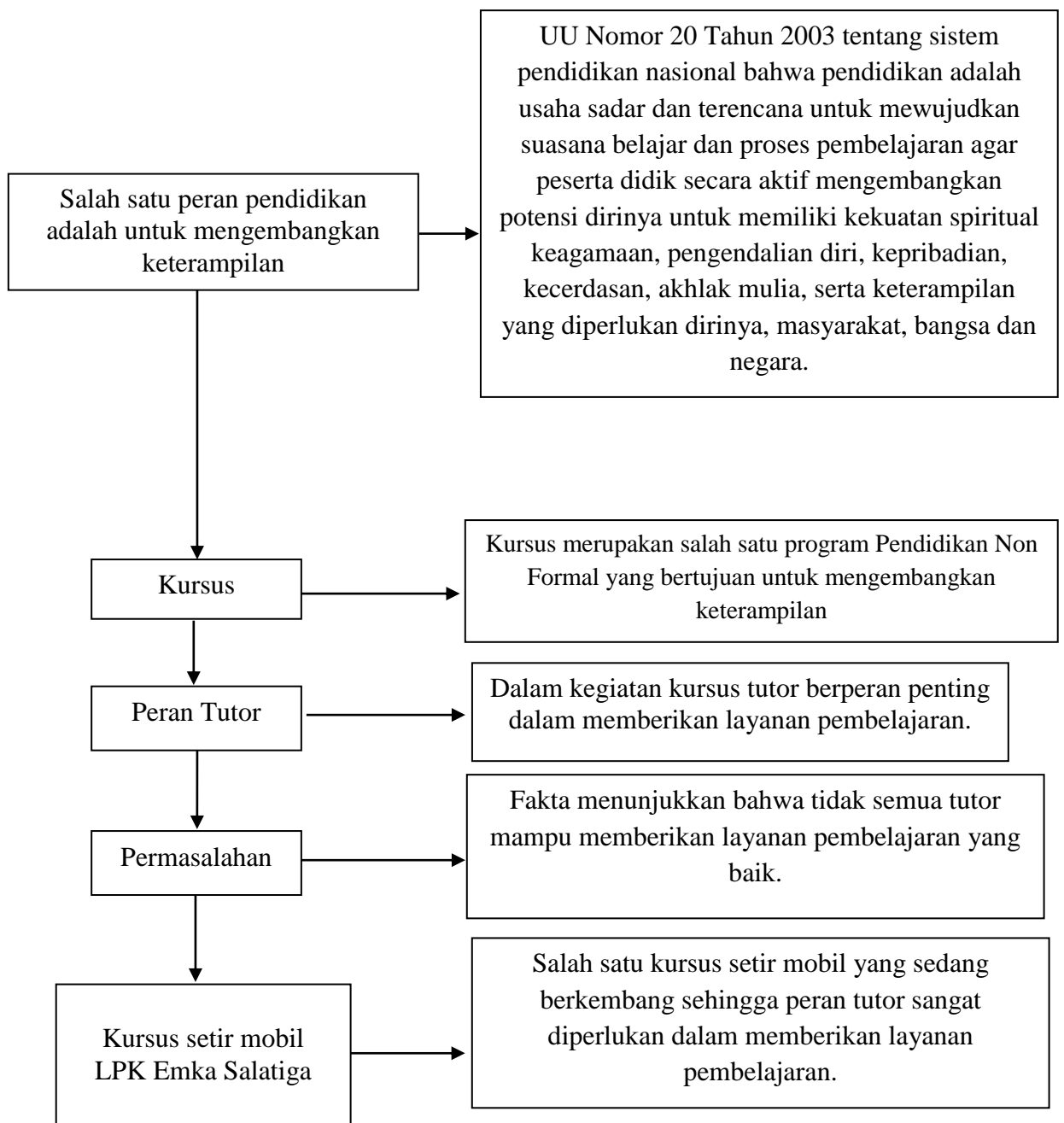
2.3.2. Tujuan Kursus

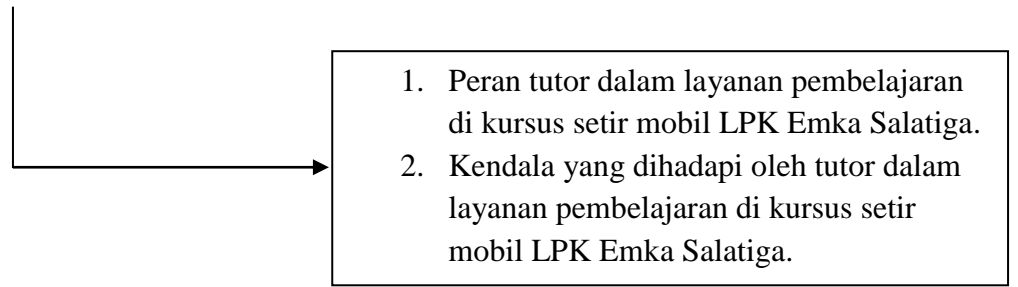
Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 26 ayat 5 menyatakan bahwa: Kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

2.4. Kerangka Berpikir

Salah satu peran pendidikan adalah untuk mengembangkan keterampilan. Hal tersebut termuat dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 bahwa 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. Kursus merupakan salah satu program pendidikan nonformal yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan. Kursus setir mobil merupakan salah satu kursus yang banyak diminati oleh masyarakat. Dalam pelaksanaan kursus setir mobil tutor sangat berperan penting

dalam memberikan layanan pembelajaran. Namun, fakta di lapangan tidak semua tutor mampu memberikan layanan pembelajaran yang baik. Oleh karena itu dilakukan penelitian tentang peran tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga yang merupakan salah satu kursus setir mobil yang sedang berkembang. Skema kerangka berpikir dalam penelitian ini akan digambarkan sebagai berikut.





Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan yang dikaji, yaitu mengenai peran tutor yang mendeskripsikan mengenai Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif karena peneliti ingin mengetahui dan memahami bagaimana peran tutor dalam layanan pembelajaran dan kendala yang dihadapi tutor. Penelitian kualitatif di dalam penelitian ini dilihat dari perspektif emik yaitu memandang sesuatu upaya membangun pandangan subjek penelitian yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit (Moleong, 2010:6).

3.2. Latar Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga yang berada di Jl. Pattimura No. 83 Salatiga.

3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian secara keseluruhan dilaksanakn pada bulan Februari 2016- Agustus 2016. Rincian waktu penelitian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.1. Rencana Waktu penelitian

Tabel	Kegiatan	Waktu
Pra Lapangan	Rancangan penelitian Perijinan Perlengkapan penelitian Pengenaaan latar tempat penelitian	Februari-April 2016
Penelitian Analisis	Pengambilan data Mengorganisir data	Mei-Juni 2016 Juni-Agustus 2016

Data	Mengkode dan mereduksi data Interpretasi data	
------	--	--

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian penelitian merupakan pokok kajian dalam penelitian yang menjadi pusat perhatian. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum (Sugiyono, 2012:207). Fokus penelitian yang dilaksanakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 3.3.1. Peran tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.
- 3.3.2. Kendala yang dihadapi oleh tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

3.4. Subjek Penelitian

Penentuan subjek dalam penelitian kualitatif sering menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Penentuan subjek (partisipan) dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012: 216) *purposive Sampling* digunakan ketika mengambil sampel berdasarkan tujuan tertentu. Subjek pada penelitian ini dipilih karena subjek tersebut mampu memberikan penjelasan yang diperlukan peneliti sesuai dengan fungsi subjek tersebut dalam kursus setir mobil LPK Emka Salatiga. Pemilihan narasumber dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Subjek penelitian didalam penelitian ini ada dua, yaitu *Key informan* dan *informan*. *Key informan* di dalam penelitian ini adalah dua orang tutor di kursus

stir mobil LPK Emka Salatiga Sedangkan, *informan* dibutuhkan untuk melengkapi dan menyempurnakan data dalam penelitian ini. *Informan* yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah satu orang pengelola dan tiga orang warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

Pemilihan narasumber didasarkan pada beberapa pertimbangan antara lain: informan tersebut mampu memberikan penjelasan yang sangat diperlukan oleh peneliti sesuai dengan fungsi informan tersebut. Selain itu, informan tersebut juga terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam peran tutor dalam layanan pembelajaran.

3.5. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2010:172) sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Lofland & Lofland yang dikutip oleh Moleong (2010:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang berasal dari subjek penelitian dan informan, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen, rekaman, dan lain-lain. Data primer diperoleh dari kata-kata dan tindakan dari tutor dan warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi berupa arsip-arsip, foto, dan video baik dari tutor maupun pihak lain yang terkait.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa macam metode pengumpulan data yang digunakan dalam suatu penelitian, dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

3.6.1. Observasi

Observasi mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan, dan sebagainya, observasi memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan dan dihayati oleh subjek sehingga memungkinkan pula peneliti menjadi sumber data, observasi memungkinkan pembentukan pengetahuan yang diketahui bersama, baik dari pihaknya maupun pihak subjek (Moleong, 2010:175).

Menurut Marshall dalam Sugiono (2012:226) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Jadi dapat disimpulkan peneliti terlibat langsung di dalam penelitiannya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh subjek agar mendapatkan data yang lengkap dan tajam. Angrosino dalam Creswell (2007: 231) mengartikan observasi adalah memperhatikan fenomena di lapangan melalui kelima indera peneliti, seringkali dengan instrumen atau perangkat, dan merekamnya untuk tujuan ilmiah.

Observasi dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipatif yaitu peneliti terlibat langsung dengan kegiatan tutor dalam memberikan pembelajaran kursus setir mobil kepada warga belajarnya. Dengan observasi partisipatif ini, peneliti memperoleh data yang lebih lengkap, tajam, dan sampai pada tingkat makna dari setiap peran tutor dalam kegiatan pembelajaran. Data observasi diambil menggunakan pedoman observasi berupa lembar catatan lapangan.

3.6.2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan langsung dan bertatap muka yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang memiliki maksud dan tujuan tertentu. Menurut Sugiyono (2012:231) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Menurut Moleong (2010:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Jadi dapat disimpulkan wawancara adalah percakapan yang dilakukan dua orang atau lebih secara langsung yang diajukan oleh peneliti dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur karena peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh dari pengelola, tutor, dan warga belajar di kursus setir mobil LPK Emka. Wawancara terstruktur menurut Moleong (2010:190) adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan peneliti. Peneliti juga telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Hasil wawancara dalam penelitian ini terekam dalam alat perekam dan ditulis pada lembar hasil wawancara.

3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2012:240). Arikunto (2010:201) menyatakan bahwa dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Sedangkan Moleong (2010:216) menyatakan bahwa dokumen merupakan setiap bahan tertulis maupun film dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.

Jadi dapat disimpulkan dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu berupa buku, dokumen, foto, maupun kegiatan pembelajaran untuk mengumpulkan data. Penelitian ini mengumpulkan metode pengumpulan dokumentasi untuk mengumpulkan data berupa gambar, kegiatan pembelajaran antara tutor dan warga belajar di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga.

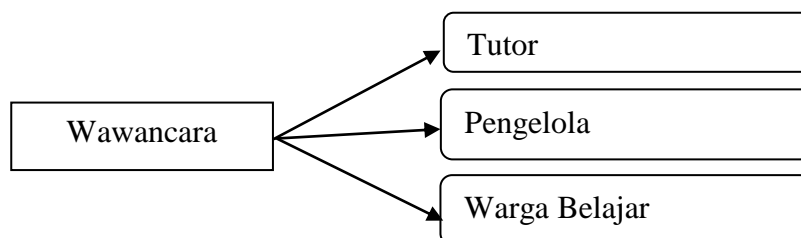
3.7. Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi. Sugiyono (2012:241) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Teknik triangulasi yang digunakan dalam metode ini adalah triangulasi sumber dan

metode. Peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

3.7.1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik pengumpulan data untuk menyiapkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2012:241). Pemilihan triangulasi sumber dalam penelitian ini karena peneliti ingin mendapatkan data yang konsisten, tuntas, dan pasti dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan atau informasi yang diberikan oleh subyek dan informan yang berbeda dengan melakukan wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Skema triangulasi sumber dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.

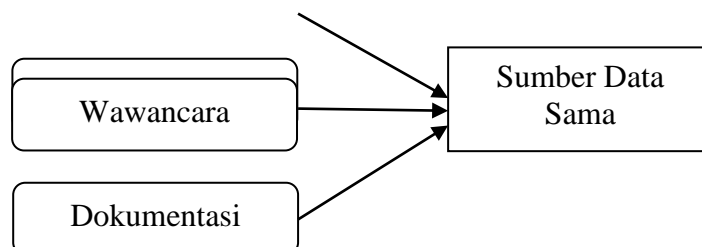


Gambar 3.1 Skema Triangulasi Sumber

3.7.2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2012:241). Triangulasi metode dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi untuk

mendapatkan data dari sumber yang sama. Skema triangulasi metode dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.2 Skema Triangulasi Metode

3.8. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2012:244) analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang diperoleh melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi selama berada di lapangan agar mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat studi pendahuluan (sebelum memasuki lapangan) dan selama berada di lapangan.

3.8.1. Analisis Data Sebelum di Lapangan

Pada penelitian ini dilakukan proses pengumpulan data, dari sebelum dilaksanakan penelitian yaitu studi pendahuluan, dengan mengamati peran tutor dalam kegiatan pembelajaran.

3.8.2. Analisis Data di Lapangan

Pada saat kegiatan penelitian, data yang diperoleh dari berbagai sumber dikumpulkan secara berurutan dan sistematis agar mempermudah peneliti dalam menyusun hasil penelitiannya. Proses pengumpulan data pada saat penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi yang berkaitan dengan topik penelitian. Pada penelitian ini, analisis data di lapangan menggunakan

model Miles dan Huberman yang dilakukan terus menerus sampai tuntas dengan langkah-langkah sebagai berikut:

3.8.2.1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2012:247). Reduksi data pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada peran tutor dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dan kendala yang dihadapi tutor dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran. Langkah-langkah dalam tahap reduksi data, yaitu merangkum data dengan menggambarkan kejadian dan situasi di lokasi penelitian, pengkodean, pembuatan catatan, dan menyimpan data.

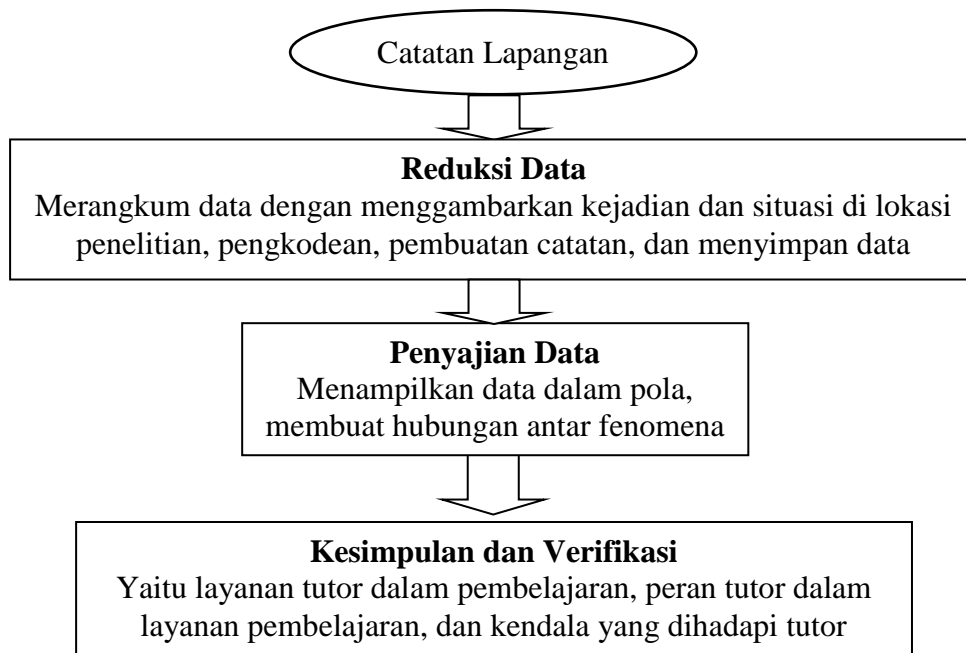
3.8.2.2. Penyajian Data

Tahap penyajian data pada penelitian ini dengan membuat pola sementara, kemudian disajikan pada hasil penelitian dengan syarat pola yang harus ditemukan telah didukung oleh data yang diperoleh selama penelitian. Proses penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menampilkan data, membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.

3.8.2.3. Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan pada awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sugiyono, 2012:252). Kesimpulan yang ditarik pada penelitian ini berupa bagaimana layanan tutor dalam pembelajaran, peran

tutor dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran, dan kendala yang dihadapi tutor. Adapun skema dari analisis data dapat digambarkan melalui berikut.



Gambar 3.3 Skema Analisis Data

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

4.1.1. Sejarah Berdiri LPK Emka Salatiga

Pada tahun 2008 di Salatiga berdiri CV. Emka Salatiga yang didirikan oleh Bapak Yulianto sebagai cabang dari CV. Emka Yogyakarta. Nama Emka berasal dari kata Mandiri Konstitusi. Awalnya CV. Emka Salatiga bergerak di bidang *finance* yaitu arisan sepeda motor. Seiring berkembangnya bisnis ini pada tahun 2010 dibuka Emka Tour untuk melayani kebutuhan pariwisata di masyarakat. Pada tahun ini juga Bapak Yulianto yang merupakan kepala dari Emka Salatiga mengundurkan diri karena ingin fokus ke bisnis lain yang dimilikinya. Posisinya digantikan oleh ibu Nurti Wijayanti yang menjabat sebagai kepala. Sampai sekarang Ibu Nurti Wijayanti menjabat sebagai kepala dari CV. Emka Yogyakarta dan CV. Emka Salatiga.

Pada tahun 2011 dibukalah LPK Emka Salatiga yang berada di Jl. Patimura 83 Salatiga. Bidang kursus yang diajarkan adalah kursus setir mobil dan bimbingan belajar matematika, bahasa Inggris, dan komputer untuk anak SD dan SMP sederajat. LPK Emka Salatiga memiliki ijin lembaga No.421.9/3503/101. Seiring berjalannya waktu pada tahun 2014 kursus bimbingan belajar yang ada di LPK Emka Salatiga kurang diminati masyarakat ditandai dengan terus berkurangnya warga belajar yang mengikuti kursus sehingga kursus ini tidak berjalan lagi. Berbeda dengan kursus setir mobil, kursus ini selalu memiliki peminat sehingga sampai sekarang kursus ini masih berjalan.

4.1.2. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi LPK Emka Salatiga

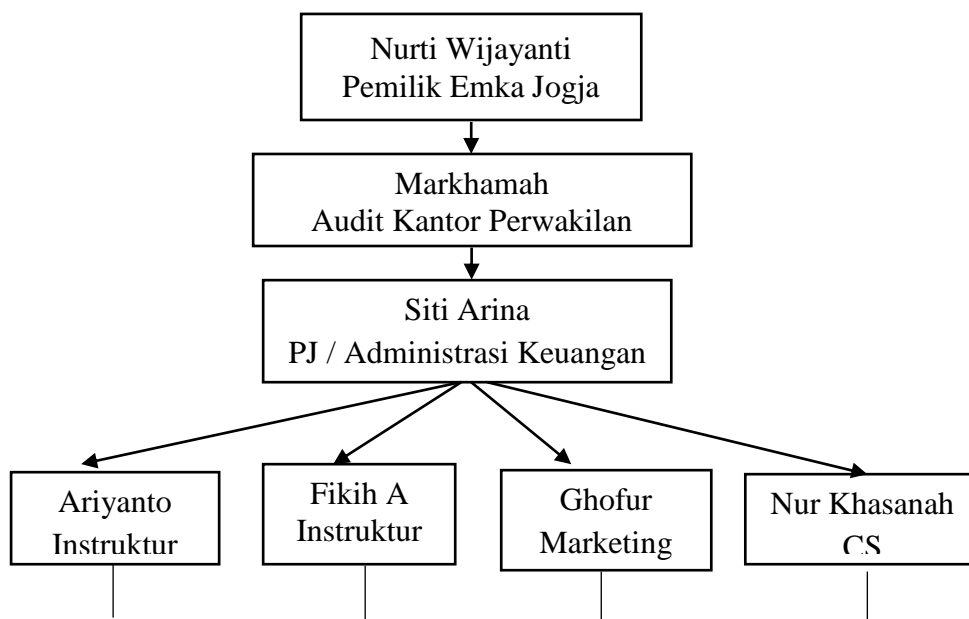
4.1.2.1. Visi

Menjadikan CV. Mandiri Konstiti sebagai perusahaan jasa yang terbaik dan terpercaya.

4.1.2.2. Misi

Memberikan pelayanan jasa pembiayaan yang mudah, murah, dan ramah dengan prinsip kekeluargaan, kepercayaan, dan keikhlasan.

4.1.2.3. Struktur Organisasi Emka Salatiga



Gambar 4.1. Struktur organisasi LPK Emka Salatiga

4.1.3. Fasilitas Yang Dimiliki Lembaga

Fasilitas LPK Emka Salatiga adalah alat-alat penunjang yang dapat digunakan operasional kantor. Berikut adalah sarana dan prasarana yang dimiliki:

NO	Sarana	Keterangan	Prasarana	Keterangan
1	Mobil	2	Gedung	100m ²
2	Kursi	37	Ruang belajar	3
3	Meja	8	Ruang resepsionis	1
4	Komputer	2	Ruang sholat	1
5	Printer	1	Ruang admin	1
6	Telepon	1	Kamar mandi	1

Tabel 4.1. Sarana dan prasarana LPK Emka Salatiga

4.1.4. Program Layanan LPK Emka Salatiga

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari profil LPK, LPK Emka Salatiga memiliki beberapa program layanan yang dilaksanakan yaitu :

Kursus setir mobil, pengelola kursus stir mobil LPK Emka salatiga melihat bahwa Kota Salatiga adalah kota yang cukup menjanjikan untuk dibukanya kursus setir mobil. Program kursus setir mobil dilaksanakan setiap hari Senin sampai dengan Sabtu dari pukul 08.00 sampai 16.00, tetapi juga ada jam kursus khusus malam hari bagi warga belajar yang menginginkannya. LPK juga melayani proses pembuatan SIM A bagi warga belajar yang membutuhkannya. Kursus setir mobil LPK Emka Salatiga memiliki keunggulan dibandingkan dengan tempat kursus yang lain, yaitu waktu pelaksanaan kegiatan pembelajaran yang fleksibel mengikuti kebutuhan belajar warga belajarnya.

Bimbingan belajar, di LPK Emka Salatiga terdapat bimbingan belajar dengan mata pelajaran yang diajarkan kepada warga belajar adalah bahasa Inggris, matematika, dan komputer. Bimbingan belajar ini untuk siswa SD, SMP, dan SMA Sederajat. Bimbingan belajar ini minimal beranggotakan lima warga belajar. Karena kurang diminati masyarakat kursus ini tidak berjalan lagi.

Biro Tour, di CV. Emka Salatiga terdapat pelayanan tour untuk memenuhi kebutuhan pariwisata masyarakat. Kendaraan yang digunakan adalah mini bus dan bus. Pelayanan tour biasanya melayani untuk tujuan ke daerah Sekitar Jawa dan Bali.

Dari sekian banyak program yang terdapat di LPK Emka Salatiga, peneliti hanya fokus untuk meneliti salah satu program yang ada yaitu program kursus stir mobil.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil

LPK Emka Salatiga.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, dapat di deskripsikan bahwa peran tutor dalam layanan pembelajaran terdapat 5 dimensi. Dimensi tersebut meliputi *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*.

4.2.1.1. *Tangible*

Tangible merupakan salah satu dimensi yang harus dipenuhi agar sebuah layanan dapat dikatakan baik. *Tangible* atau yang disebut juga dengan ketampakan fisik yang berupa gedung, sarana, prasarana, dan penampilan petugas.

Tidak dapat dipungkiri bahwa ketampakan fisik yang baik merupakan salah satu cara untuk menarik konsumen.

Tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada warga belajar dengan cara melakukan persiapan yang berhubungan dengan ketampakan fisik sebelum melakukan kegiatan pembelajaran. Persiapan ketampakan fisik yang dilakukan oleh tutor meliputi persiapan penampilan tutor dan persiapan sarana dan prasarana pembelajaran. Tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dalam berpenampilan selalu berpakaian rapi. Kemeja, celana panjang, dan bersepatu merupakan pakaian yang dikenakan tutor pada saat melayani warga belajar. Hasil wawancara dengan FA selaku tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga, beliau menuturkan bahwa:

“Pada saat melayani warga belajar tutor mengenakan pakaian rapi berupa kemeja, menggunakan celana panjang, dan menggunakan sepatu” (FA:3)

Hasil observasi menunjukkan bahwa, dua orang tutor yang ada di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga pada saat di kantor dan pada saat melayani warga belajar kursus setir mobil mengenakan pakaian yang rapi. Tutor mengenakan kemeja, celana panjang dan bersepatu. Terkadang tutor mengenakan kemeja seragam dan terkadang mengenakan kemeja biasa. Tidak ada ketentuan yang mengatur penggunaan kemeja seragam. Celana yang dikenakan tutor tidak terbatas pada celana kain, terkadang tutor juga mengenakan celana jeans.

Persiapan berikutnya yang dilakukan oleh tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga yaitu mempersiapkan media pembelajaran berupa mobil. Mengenai persiapan media pembelajaran AY sebagai tutor menuturkan bahwa:

“Mobil dalam sehari dapat digunakan selama delapan jam. Jika tidak dirawat maka akan lebih cepat rusak. Agar pada saat digunakan tidak terjadi masalah.” (AY:10)

Mobil yang digunakan sebagai media pembelajaran tersebut dalam sehari dapat digunakan selama 8 jam untuk melayani warga belajar, sehingga diperlukan persiapan sebelum proses pembelajaran. Mengenai bentuk persiapan pada media pembelajaran FA selaku tutor menuturkan bahwa:

“Memanasi mobil, Mengecek mesinnya. Melihat air radiator, oli mesin oli rem, di ambang batas normal atau tidak. Jika interior dan eksterior mobil terlihat kotor maka tutor akan membersihkannya terlebih dahulu.” (FA:9)

Persiapan ini meliputi perawatan pengecekan mesin mobil dan membersihkan eksterior interior mobil. Pengecekan mesin dilakukan sendiri oleh tutor meliputi pengecekan air radiator, oli mesin, dan oli rem. Jika dalam pengecekan air radiator, oli mesin, dan oli rem ini kurang dari batas normal maka tutor melakukan perawatan dengan menambahkan air radiator, oli mesin, atau oli rem tersebut. Pengecekan yang lain adalah pengecekan kenormalan rem, kopling, dan ac mobil yang akan digunakan, tujuannya agar proses pembelajaran dapat berjalan dengan aman dan lancar. Pada perawatan eksterior dan interior secara rutin mobil dibawa ke pencucian seminggu sekali, tetapi untuk sehari-harinya tutor juga membersihkan jika ada bagian yang kotor. Pada interior mobil tutor memberikan pewangi mobil agar warga belajar merasa nyaman.

Selain persiapan penampilan diri dan sarana yang berupa mobil tutor juga menentukan tempat untuk proses pembelajaran. Tempat yang dipilih adalah lapangan parkir Gedung Korpri Salatiga. Alasan tempat ini dipilih karena selain dekat dari LPK Emka Salatiga tempat ini juga aman, luas, dan beraspal. Tempat

ini juga merupakan tempat untuk berlatih bagi kursus setir mobil lain yang ada di Salatiga.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dapat diperoleh informasi bahwa tutor melakukan persiapan dengan berpenampilan rapi, melakukan pengecekan mesin mobil, dan perawatan fisik mobil. Pemilihan tempat praktik yang aman dan nyaman digunakan untuk proses pembelajaran juga dilakukan oleh tutor. Persiapan ketampakan fisik yang dilakukan tutor bertujuan agar kepercayaan warga belajar terhadap kursus setir mobil di LPK Emka Salatiga dapat bertambah.

4.2.1.2. *Responsiveness*

Dimensi berikutnya yang harus dipenuhi dalam sebuah layanan yang baik adalah *Responsiveness* atau dapat disebut juga dengan daya tanggap. Pada dimensi ini dapat dilihat dari daya tanggap tutor pada saat memberi layanan pembelajaran berupa teori dan praktik. Proses pembelajaran di kursus setir mobil diawali dengan tutor memberikan teori kepada warga belajar. Setelah pemberian teori dirasa cukup proses pembelajaran akan dilanjutkan ke praktik.

Tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga menggunakan beberapa metode pada saat pelaksanaan layanan pembelajaran. Hasil observasi menunjukkan bahwa tutor menggunakan metode ceramah, tanya jawab, demonstrasi, dan praktik. Penggunaan metode yang tepat sangat diperlukan agar warga belajar mudah menerima materi yang diberikan tutor. FA selaku tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga, beliau mengungkapkan bahwa:

“Metode yang digunakan tutor dalam pembelajaran adalah metode ceramah, tanya jawab, dan praktik. Pada saat awal pembelajaran tutor

memberikan teori setelah itu dilanjutkan praktik. Tetapi sebelum praktik tutor menggunakan metode demonstrasi terlebih dahulu agar warga belajar paham pada saat praktik.” (FA:14)

Informasi tersebut diperkuat dengan wawancara yang dilakukan pada warga belajar TW, menyatakan bahwa:

“Pada saat kegiatan kursus tutor menggunakan metode ceramah dan praktik. Materi disampaikan dengan ceramah terlebih dahulu, tutor memberi contoh dan dilanjutkan praktik yang dilakukan warga belajar. Di sela-sela pembelajaran tutor mempersilahkan warga belajar untuk bertanya.” (TW:4)

Metode ceramah digunakan oleh tutor dalam kegiatan pelaksanaan layanan pembelajaran untuk menyampaikan pengetahuan atau materi pembelajaran serta informasi berbagai hal yang berkaitan dengan setir mobil. Metode ceramah digunakan tutor untuk menyampaikan materi pembelajaran yang bersifat teoritis. Metode tanya jawab digunakan tutor pada saat akhir penyampaian materi pembelajaran setir mobil. Warga belajar diberi kesempatan untuk bertanya jika materi yang telah disampaikan tutor kurang jelas, dan akan dijawab dan dijelaskan kembali oleh tutor. Metode demonstrasi digunakan oleh tutor pada saat memperjelas materi pembelajaran. Penggunaan metode ini perlu adanya perhatian terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh warga belajar. Jika ada yang belum paham dengan tujuan pembelajaran maka tutor memberi penjelasan ulang. Metode praktik banyak digunakan oleh tutor dalam pelaksanaan layanan pembelajaran. Warga belajar dapat langsung mempraktikkan apa yang dijelaskan oleh tutor. Metode ini membutuhkan perhatian dari tutor agar kesalahan saat praktik dapat diminimalisir.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pertemuan awal pelaksanaan layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga tutor membawa warga belajar ke sebuah lokasi untuk latihan yang berada di lapangan parkir Gedung Korpri Kota Salatiga. Pemberian materi tidak dilakukan di dalam kelas melainkan di dalam mobil, karena setelah tutor memberi materi akan dilanjutkan dengan praktik yang dilakukan warga belajar. Hasil wawancara dengan AY selaku tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga, beliau menuturkan bahwa:

“Materi langsung diberikan di mobil ketika di lapangan dan di jalan. Proses pembelajaran kursus setir mobil tidak dilakukan di kelas.”
(AY:12)

Tutor menjelaskan fungsi komponen yang ada di dalam mobil dan cara penggunaannya. Pada proses ini tutor menjelaskan fungsi dan mencontohkan cara penggunaan komponen mobil menggunakan metode ceramah dan demonstrasi. Tutor membimbing warga belajar melakukan orientasi terhadap mobil yang digunakan untuk kegiatan pembelajaran seperti memposisikan tempat duduk agar nyaman, cara menginjak gas, kopling, dan mengganti gigi dengan perseneling. Setelah selesai memberi materi, tutor akan mempersilahkan warga belajar untuk bertanya. Kesigapan tutor dapat dilihat pada saat menjawab pertanyaan. Pertanyaan dapat langsung dijawab oleh tutor sehingga warga belajar mendapatkan jawaban dari pertanyaannya. WD selaku warga belajar di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga menuturkan bahwa:

“Tutor dengan cepat menjawab pertanyaan yang saya berikan. Tutor juga tidak segan untuk memberi penjelasan ulang ketika saya masih kurang memahami materi.” (WD:5)

Hasil observasi menunjukkan bahwa warga belajar yang sudah menguasai teori dasar dalam mengemudikan mobil akan melanjutkan proses pembelajaran untuk praktik di jalan raya. Rute yang digunakan untuk praktik di adalah jalan sekitar Kota Salatiga. Jalan yang digunakan untuk praktik sesuai dengan materi yang diberikan. Tutor akan mengarahkan rute mana yang akan dilewati. Kesigapan tutor dapat dilihat pada saat mengarahkan warga belajar yang praktik di jalan raya. Tutor akan memberi arahan berjalan cepat, berjalan melambat, atau warga belajar terlalu mengemudi ke tengah jalan, kapan waktunya untuk memindah gigi, dan kapan harus menginjak rem kopling maupun gas.

Hasil observasi menunjukkan bahwa kesalahan yang biasanya dilakukan oleh warga belajar adalah mati mesin ketika berhenti di persimpangan jalan atau berhenti di tanjakan karena penggunaan kopling yang belum mahir. Ketika mesin mati maka mobil akan berhenti di tengah jalan dan mengganggu pengguna jalan lain. Tutor akan menginjak rem pengaman agar kendaraan tidak mundur lalu menghidupkan lampu bahaya untuk memberi tanda kepada pengguna jalan lain agar berhati-hati, selanjutnya dengan tenang memberi arahan kepada warga belajar untuk menghidupkan mesin dan menjalankan mobil kembali.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan dapat diperoleh informasi bahwa layanan tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dalam memenuhi dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap diperlihatkan dalam menjawab pertanyaan mengenai materi dari warga belajar. Tutor menggunakan metode yang efektif pada saat layanan pembelajaran dan tenang dalam mengarahkan warga

belajar serta tenang dalam mengatasi masalah yang terjadi ketika melakukan praktik di jalan raya.

4.2.1.3. *Reliability*

Dimensi dalam layanan yang berikutnya adalah *Reliability* atau disebut juga dengan keandalan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila dimensi ini dapat terpenuhi. Keandalan yang dimaksud disini adalah kemampuan tutor di lembaga untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan sesuai dengan harapan warga belajar.

Layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga berlangsung pada hari Senin sampai dengan hari Sabtu, dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00. Paket kursus yang dapat dipilih warga belajar dimulai dari 6 kali sampai 15 kali pertemuan. Daftar paket kursus yang tersedia di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sebagai berikut:

Tabel 4.2. Biaya kursus setir mobil LPK Emka Salatiga

No	Jumlah pertemuan	Biaya
1.	15 Kali	Rp 900.000,00
2.	12 Kali	Rp 750.000,00
3.	9 Kali	Rp 600.000,00
4.	6 Kali	Rp 425.000,00

Bila pada praktiknya pertemuan kursus dirasa kurang maka warga belajar dapat menambah pertemuan lagi dengan menambah biaya Rp 60.000,00 untuk sekali pertemuannya. Jumlah pertemuan dan waktu pelaksanaan layanan pembelajaran tergantung pada kesepakatan antara warga belajar dan pengelola. Dalam melayani kebutuhan warga belajar yang berbeda-beda kursus setir mobil LPK Emka Salatiga juga memiliki paket kursus diluar jam kerja dan bisa jemput

di rumah bagi warga belajar yang membutuhkan. Tarif yang dikenakan untuk paket ini adalah sebesar Rp 75.000,00 untuk sekali pertemuan bagi daerah Kota Salatiga dan sekitarnya. Waktu pelaksanaan paket kursus ini sesuai dengan kesepakatan antara tutor dan warga belajar. Jika sudah terjadi kesepakatan maka kursus dapat segera dimulai.

Sebelum melakukan layanan pembelajaran tutor kursus stir mobil LPK Emka Salatiga selalu melakukan apersepsi terlebih dahulu kepada warga belajar. Apersepsi atau penyampaian tujuan pembelajaran bertujuan untuk memotivasi warga belajar dengan memberi penjelasan tentang pentingnya materi yang akan dipelajari. FA selaku tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga, beliau mengungkapkan bahwa:

“Tutor melakukan apersepsi terlebih dahulu kepada warga belajar sebelum menyampaikan materi yang akan diajarkan. Bertujuan supaya warga belajar dapat mengikuti pembelajaran dengan sungguh-sungguh dan dapat mencapai kompetensi yang diinginkan.” (FA:26)

Selanjutnya pada pertemuan awal layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga tutor menjelaskan fungsi komponen yang ada di dalam mobil dan cara penggunaannya. Pada proses ini tutor menjelaskan fungsi dan mencontohkan cara penggunaan komponen mobil secara langsung kepada warga belajar. Tutor membimbing warga belajar melakukan orientasi terhadap mobil yang digunakan untuk kegiatan pembelajaran seperti memposisikan tempat duduk agar nyaman, cara menginjak gas, kopling, dan mengganti gigi dengan perseneling. Sebelum benar-benar siap untuk praktek di jalan raya, warga belajar dibawa untuk belajar mengemudi mobil di lapangan terlebih dahulu.

Bagi warga belajar yang sudah lancar dalam mengoperasikan mobil kegiatan pembelajaran dilanjutkan ke jalan raya. Pemilihan rute jalan yang dilewati sesuai dengan materi yang diberikan. Tutor akan mengarahkan warga belajar ke daerah Alun-Alun Lapangan Pancasila Salatiga karena di daerah ini memiliki jalan yang landai. Selanjutnya untuk mempelajari penggunaan setengah kopling, rem, dan hand rem pembelajaran dilakukan di jalan dalam Kota Salatiga yang memiliki jalan naik dan turun. Pembelajaran mundur dan parkir tutor membawa warga belajar kembali ke lapangan parkir Gedung Korpri Salatiga, karena tempat ini aman digunakan untuk berlatih mundur dan parkir.

Dalam sebuah kegiatan pembelajaran terdapat banyak sekali hal yang harus diperhatikan oleh tutor. Dalam kegiatan tersebut tutor memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap keberhasilan pembelajaran. Bukan hanya membahas tentang strategi pembelajaran yang diterapkan atau target yang telah dicapai saja tetapi seorang tutor juga harus dapat mengevaluasi secara keseluruhan terhadap apa yang terjadi selama pelaksanaan pembelajaran berlangsung. Evaluasi pembelajaran penting dilakukan agar keefektivitasan pembelajaran yang telah dipersiapkan dan dilaksanakan sebelumnya dapat diketahui.

Evaluasi merupakan tahap terakhir yang dilakukan dalam pembelajaran kursus setir mobil LPK Emka Salatiga. Warga belajar dievaluasi hasil pembelajarannya di tiap pertemuan. Evaluasi yang dilakukan di setiap pertemuan adalah evaluasi terkait dengan kemampuan warga belajar menguasai materi yang diberikan oleh tutor. Di sini tutor berperan mengevaluasi warga belajar pada setiap pertemuan, tutor memberikan penilaiannya berdasarkan kemampuan warga

belajar dalam menguasai materi. Mengenai evaluasi AY selaku tutor menyampaikan bahwa:

“Evaluasi dilakukan di setiap pertemuan. Tutor menilai perkembangan dari warga belajar dalam memahami dan menguasai materi.” (AY:57)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa tutor melakukan evaluasi kepada warga belajar pada setiap pertemuan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah warga belajar sudah memenuhi kompetensi atau belum. Ketika warga belajar belum memenuhi kompetensi maka materi akan diulang pada pertemuan berikutnya. Jika warga belajar sudah memenuhi kompetensi maka materi lain akan diberikan.

Setiap warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga yang mengikuti program kursus stir mobil akan mendapatkan sertifikat. Sertifikat adalah sebagai tanda bahwa warga belajar telah mengikuti kursus setir mobil. Di dalam sertifikat terdapat beberapa indikator penilaian kompetensi yang dikuasai oleh warga belajar. Penilaian tersebut meliputi pemahaman mobil, emosional, penguasaan jalan, mengemudi di daerah perkotaan dan perkampungan, mengerem dan hand rem, penggunaan kopling, berpapasan dan mendahului, serta mundur dan parkir. Tutor memberi penilaian terhadap indikator yang sudah dipenuhi warga belajar. Penilaian didasarkan pada pengamatan tutor pada saat proses pelaksanaan pembelajaran.

Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga yang telah selesai mengikuti program kursus akan mendapatkan sebuah sertifikat. Sertifikat ini berisi nilai kompetensi yang dicapai

oleh warga belajar. Pemberian nilai dilakukan oleh tutor. Penilaian dilakukan berdasarkan pengamatan selama kegiatan pembelajaran berlangsung.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan dapat diperoleh informasi bahwa tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga memberikan pelayanan berdasarkan paket kursus yang tersedia. Warga belajar dapat memilih paket kursus sesuai dengan kebutuhan belajarnya yang berbeda-beda. Pemberian apersepsi pada saat memulai pembelajaran bertujuan agar warga belajar dapat memenuhi kompetensi yang diinginkan tutor. Proses evaluasi pembelajaran tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga akan melakukan pengulangan materi di hari berikutnya jika warga belajar belum dapat memenuhi materi yang diajarkan oleh tutor. Tutor berperan dalam menilai apakah warga belajar sudah dapat memenuhi kompetensi yang ditentukan atau belum. Tutor memberikan penilaian pada sertifikat kursus setir mobil di akhir pembelajaran agar warga belajar dapat mengetahui hasil dari kegiatan kursus.

4.2.1.4. Assurance

Dimensi dalam layanan yang berikutnya adalah *Assurance* atau dapat disebut juga dengan jaminan. Jaminan yaitu perilaku yang mampu menumbuhkan kepercayaan antara tutor dan warga belajar. Jaminan juga berarti bahwa tutor selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada warga belajar. Bersikap sopan adalah wajib dalam sebuah layanan.

Kursus setir mobil LPK Emka Salatiga memberikan jaminan tutor yang berpengalaman dalam kursusnya. Untuk menjadi tutor di kursus ini pendidikan

minimalnya adalah SMA sederajat. Mengenai standar pendidikan tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga, SA selaku pengelola menyampaikan bahwa:

“Pendidikan minimal untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga adalah SMA sederajat.” (SA:10)

Kursus ini memiliki dua orang tutor. Tutor AY pendidikan terakhirnya adalah di SMK Kristen 1 Salatiga jurusan mesin. Beliau sudah menjadi tutor kursus setir mobil selama tujuh tahun, tiga tahun di LPK Kartika Salatiga dan empat tahun di LPK Emka Salatiga. Sedangkan tutor FA pendidikan terakhirnya adalah S1 Komunikasi di Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. FA menjadi tutor kursus setir mobil sejak 2011 yaitu pada saat awal berdirinya kursus setir mobil LPK Emka Salatiga. Pengalaman kedua tutor yang sudah cukup lama di bidang kursus setir mobil merupakan bukti bahwa LPK Emka Salatiga memberikan jaminan tutor yang berpengalaman kepada warga belajarnya.

Kesopanan tutor dapat dilihat pada saat memberikan layanan, tutor menggunakan pakaian rapi saat memberikan pelayanan. Kemeja, celana panjang, dan bersepatu adalah pakaian yang digunakan pada saat melayani warga belajar. Tidak ada aturan dari pengelola untuk penggunaan kemeja, terkadang tutor menggunakan kemeja seragam dan terkadang menggunakan kemeja bebas. Sama seperti penggunaan celana panjang dan sepatu, tidak ada aturan khusus untuk jenis celana panjang dan sepatu yang digunakan. Ketentuan dari pengelola bahwa rambut tutor tidak panjang dan disisir rapi.

Selanjutnya adalah perilaku sopan dan ramah tutor pada saat memberikan layanan pembelajaran. Pada saat memberikan layanan tutor menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa standar. Tetapi dalam praktiknya tutor akan melihat

warga belajar dahulu. Terkadang ada warga belajar yang merasa kaku bila menggunakan bahasa Indonesia, maka tutor akan menggunakan bahasa Jawa karena untuk pada umumnya orang Salatiga dan sekitarnya menggunakan bahasa Jawa sebagai percakapan sehari-hari. Tutor selalu mengucapkan salam di awal pertemuan sebelum memulai kursus untuk memberi kesan pelayanan yang ramah kepada warga belajar. Bersikap ramah kepada warga belajar merupakan suatu kewajiban di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dalam memberi layanan. Tutor AY adalah seorang perokok. Tidak ada aturan dari pengelola bahwa tutor tidak boleh merokok pada saat melakukan layanan pembelajaran, tetapi tutor AY juga tidak merokok pada saat melayani warga belajar karena alasan kesopanan.

Warga belajar yang sudah menguasai dasar-dasar mengemudikan mobil akan melanjutkan pembelajaran untuk praktik di jalan raya. Tutor menentukan rute yang akan dilalui warga belajar sesuai dengan materi yang diajarkan. Selanjutnya untuk mempelajari penggunaan setengah kopling, rem, dan hand rem pembelajaran dilakukan di jalan dalam Kota Salatiga yang memiliki jalan naik dan turun. Pada materi pembelajaran ini sering terjadi kesalahan yang dilakukan oleh warga belajar, kesalahan tersebut berupa mati mesin pada saat di tanjakan. Mati mesin disebabkan karena warga belajar melepas kopling pada saat berhenti. Warga belajar tidak perlu panik karena mobil sudah dilengkapi rem cadangan agar mobil tidak mundur sehingga kegiatan belajar tetap aman. Selanjutnya tutor akan menghidupkan lampu bahaya dan mengarahkan warga belajar agar mobil bisa berjalan kembali. Kursus setir mobil LPK Emka Salatiga memberikan jaminan keamanan saat kursus dengan menggunakan mobil yang sudah dimodifikasi agar

aman pada saat praktik di jalan raya. Jika terjadi insiden di jalan raya pada saat kursus sedang berlangsung, misalnya terjadi insiden saat praktik di jalan raya seperti menyerempet atau menabrak kendaraan atau obyek yang ada di jalan raya maka biaya kerusakan akan ditanggung oleh kursus. Dengan jaminan tersebut maka warga belajar dapat belajar dengan tenang tanpa perlu takut saat melakukan praktik di jalan raya.

Tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga akan menanyakan materi yang diberikan di pertemuan sebelumnya, tutor akan menanyakan apakah warga belajar sudah menguasai atau belum. Kemampuan warga belajar dalam memahami materi berbeda-beda, ada yang mudah paham dan ada yang harus diulang-ulang agar paham. Terkadang tutor menemukan masalah dalam melayani warga belajar yang sulit dalam menerima materi. Perihal warga belajar yang sulit dalam menerima materi AY selaku tutor berpendapat bahwa:

“Tutor tidak memiliki solusi atas masalah warga belajar yang sulit dalam menerima materi. Jika warga belajar sulit dalam menerima materi maka tetap tidak bisa.”(AY:62)

Hasil observasi menunjukkan bahwa tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga tidak memberi jaminan bahwa semua warga belajarnya akan dapat menguasai menyetir mobil. Tutor tidak memiliki solusi atas masalah tersebut, semua kembali lagi kepada warga belajar. Penyebab dari masalah tersebut adalah beragam, bisa karena faktor usia, karena takut pada saat melakukan praktik di jalan raya, atau daya tangkap yang kurang.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan dapat diperoleh informasi bahwa layanan tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga memiliki dua orang

tutor yang cukup berpengalaman di bidang kursus setir mobil. Tutor AY sudah tujuh tahun menjadi tutor kursus setir mobil sedangkan Tutor FA sudah lima tahun di kursus setir mobil. Kesopanan juga selalu ditampilkan pada saat tutor melayani warga belajar. Kesopanan berupa berpenampilan rapi dan penggunaan bahasa yang disesuaikan kepada warga belajar serta layanan yang mengutamakan keramahan. Bersikap ramah kepada warga belajar merupakan suatu kewajiban di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dalam memberi layanan. Warga belajar dapat melakukan kegiatan kursus dengan tenang karena di dampingi oleh tutor yang ahli. Mobil yang digunakan sudah dimodifikasi agar dapat menunjang kegiatan pembelajaran yaitu dilengkapi dengan rem tambahan agar pembelajaran dapat berlangsung dengan aman. Seandainya terjadi insiden saat prakti di jalan raya seperti menyerempet atau menabrak kendaraan atau obyek yang ada di jalan raya maka kerusakan akan ditanggung oleh kursus. Kekurangan yang didapati adalah kursus tidak menjamin warga belajarnya dapat menguasai materi yang diajarkan karena hal tersebut tergantung dari individu warga belajar sendiri. Penyebab dari masalah tersebut adalah beragam, bisa karena faktor usia, karena takut pada saat melakukan praktik di jalan raya, atau daya tangkap yang kurang.

4.2.1.5. *Empathy*

Dimensi *Empathy* atau dapat disebut juga dengan empati. Dimensi ini harus dipenuhi agar layanan dapat dikatakan baik. Empati adalah bagaimana kemampuan tutor dalam memberikan kepedulian dan perhatian yang tulus terhadap warga belajar. Dalam dimensi ini hal yang ditekankan adalah sikap

peduli dan perhatian dari tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga kepada warga belajar.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa Sebelum memulai kegiatan pembelajaran tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga berbincang-bincang terlebih dahulu dengan warga belajar. Tutor menanyakan kabar dan menanyakan materi yang pertemuan sebelumnya dipelajari oleh warga belajar. FA Selaku tutor mengungkapkan bahwa:

“Sebelum memulai pembelajaran tutor berbincang-bincang terlebih dahulu dengan warga belajar, seperti menanyakan kabar, menanyakan apakah warga belajar sudah makan. Tujuannya adalah menciptakan suasana akrab antara tutor dan warga belajar.” (FA:39)

Keterangan tersebut diperkuat dengan wawancara warga belajar WD, bahwa:

“Sebelum kegiatan pembelajaran dimulai, tutor mengajak warga belajar untuk mengobrol. Dengan obrolan tersebut suasana menjadi akrab.” (WD:15)

Bentuk perhatian dari tutor adalah dengan menanyakan kabar dari warga belajar. Tujuan dari tutor berbincang-bincang di luar materi kursus setir mobil adalah menciptakan suasana akrab. Setelah terciptanya suasana akrab maka pembelajaran kursus setir mobil dapat terasa menyenangkan dan tidak membosankan.

Tutor menjelaskan materi kepada warga belajar dengan menggunakan metode ceramah dan demonstrasi. Setelah penjelasan materi dirasa cukup warga belajar melanjutkan dengan praktik. Pada saat warga belajar duduk di kursi kemudi tutor selalu mengingatkan untuk berdoa terlebih dahulu. Tutor AY mengungkapkan bahwa:

“Sebelum warga belajar melakukan praktik tutor mengingatkan warga belajar untuk berdoa terlebih dahulu. Tujuannya agar diberi kelancaran dan keselamatan.” (AY:39)

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa sebelum memulai kegiatan praktik, tutor mengingatkan kepada warga belajar untuk berdoa terlebih dahulu. Tujuan dari berdoa sebelum agar pada saat pelaksanaan praktik kursus diberi kelancaran dan keselamatan. Hal tersebut merupakan perhatian dari tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga kepada warga belajarnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diperoleh informasi bahwa kepedulian diperlihatkan tutor pada saat berbincang-bincang menanyakan kabar kepada warga belajar. Mengingatkan warga belajar untuk berdoa terlebih dahulu sebelum melaksanakan praktik juga merupakan bentuk perhatian dari tutor kepada warga belajar. Hal tersebut bertujuan agar tercipta suasana yang akrab antara tutor dan warga belajar.

4.2.2. Kendala yang Dihadapi Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Stir Mobil LPK Emka Salatiga.

Kendala adalah keadaan yang membatasi keleluasaan suatu sistem untuk mencapai tujuan. Tutor dalam layanan pembelajaran juga tidak lepas dari kendala. Kendala yang terkadang ada di dalam layanan pembelajaran kursus setir mobil LPK Emka Salatiga adalah ketika tutor bertemu warga belajar yang susah untuk diarahkan. Warga belajar yang susah diarahkan dalam artian disini adalah warga belajar yang sulit menerima materi yang diberikan oleh tutor. Menurut AY selaku tutor kursus stir mobil LPK Emka Salatiga mengungkapkan bahwa:

“Kendala yang terkadang dihadapi tutor adalah ketika menghadapi warga belajar yang sulit dalam memahami materi pembelajaran.” (AY:61)

Selain itu AW selaku warga belajar menyampaikan bahwa:

“Kendala yang dihadapi warga belajar adalah terkadang sulit dalam menerima materi tertentu yang diberikan sehingga tutor harus menjelaskan ulang materi yang diberikan. Waktu pertemuan yang hanya satu jam dirasa masih kurang.” (AW:25)

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan kendala yang dihadapi tutor pada saat pelaksanaan layanan pembelajaran adalah ketika warga belajar sulit untuk menerima materi yang diberikan oleh tutor. Warga belajar yang kesulitan dalam menerima materi biasanya karena daya tangkap yang kurang saat menerima materi, faktor usia, dan merasa takut saat melakukan praktik di jalan raya. Sampai sekarang tutor belum dapat menemukan solusi jika menemui kendala tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka dapat diperoleh informasi bahwa kendala yang terkadang dihadapi tutor dalam layanan kursus setir mobil LPK Emka Salatiga adalah ketika tutor bertemu warga belajar yang sulit dalam menerima materi pembelajaran. Penyebabnya beragam, mulai dari daya tangkap yang kurang dari warga belajar, faktor usia, dan takut saat melakukan praktik di jalan raya. Tutor tidak memiliki solusi atas kendala tersebut.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga.

4.3.1.1. *Tangible*

Persiapan ketampakan fisik dalam layanan merupakan hal yang penting karena dengan ketampakan fisik yang baik maka warga belajar dapat tertarik dan

dapat meningkatkan rasa percaya warga belajar kepada layanan kursus setir mobil LPK Emka Salatiga. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dapat diperoleh informasi bahwa tutor melakukan persiapan dengan berpenampilan rapi, melakukan pengecekan mesin mobil, dan perawatan fisik mobil. Pemilihan tempat praktik yang aman dan nyaman digunakan untuk proses pembelajaran juga dilakukan oleh tutor. Persiapan ketampakan fisik yang dilakukan tutor bertujuan agar kepercayaan warga belajar terhadap kursus setir mobil di LPK Emka Salatiga dapat bertambah. Hal tersebut sesuai dengan Brown dalam Hardiyansyah (2011:51) bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi dimensi *tangible* yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi. Jasfar (2005:51) menyatakan bahwa bukti fisik (*Tangibles*) yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperuas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

4.3.1.2. *Responsiveness*

Daya tanggap tutor penting dalam sebuah layanan karena merupakan syarat agar suatu layanan dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan dapat diperoleh informasi bahwa layanan tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dalam memenuhi dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap diperlihatkan dalam menjawab pertanyaan mengenai materi dari warga belajar. Tutor menggunakan metode yang efektif pada saat layanan pembelajaran dan tenang dalam mengarahkan warga belajar serta tenang dalam mengatasi masalah

yang terjadi ketika melakukan praktik di jalan raya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2006:70) bahwa daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan. Lupiyoadi (2001:148) berpendapat bahwa ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Xongxiu (2009:6) berpendapat bahwa atribut dari dimensi *responsiveness* adalah informasi yang memadai kontak dan kinerja, tanggapan yang cepat untuk pelanggan, respon tepat waktu kepada pelanggan, waktu respon yang memadai, dan cepat dalam memecahkan masalah.

4.3.1.3. Reliability

Keandalan adalah kemampuan tutor di lembaga untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan sesuai dengan harapan warga belajar. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan dapat diperoleh informasi bahwa tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga memberikan pelayanan berdasarkan paket kursus yang tersedia. Warga belajar dapat memilih paket kursus sesuai dengan kebutuhan belajarnya yang berbeda-beda. Pemberian apersepsi pada saat memulai pembelajaran bertujuan agar warga belajar dapat memenuhi kompetensi yang diinginkan tutor. Proses evaluasi pembelajaran tutor di kursus stir mobil LPK Emka Salatiga akan melakukan pengulangan materi di

hari berikutnya jika warga belajar belum dapat memenuhi materi yang diajarkan oleh tutor. Tutor berperan dalam menilai apakah warga belajar sudah dapat memenuhi kompetensi yang ditentukan atau belum. Tutor memberikan penilaian pada sertifikat kursus setir mobil di akhir pembelajaran agar warga belajar dapat mengetahui hasil dari kegiatan kursus. Hal ini sesuai pendapat Jasfar (2005:51) bahwa keandalan yaitu kemampuan untuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Brown dalam Hardiyansyah (2011:51) berpendapat bahwa bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi dimensi *reliability* yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.

4.3.1.4. Assurance

Jaminan yaitu perilaku yang mampu menumbuhkan kepercayaan antara tutor dan warga belajar. Jaminan juga berarti bahwa tutor selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada warga belajar. Bersikap sopan adalah wajib dalam sebuah layanan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan dapat diperoleh informasi bahwa layanan tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga memiliki dua orang tutor yang cukup berpengalaman di bidang kursus setir mobil. Tutor AY sudah tujuh tahun menjadi tutor kursus setir mobil sedangkan Tutor FA sudah lima tahun di kursus setir mobil. Kesopanan juga selalu ditampilkan pada saat tutor melayani warga belajar.

Kesopanan berupa berpenampilan rapi dan penggunaan bahasa yang disesuaikan kepada warga belajar serta layanan yang mengutamakan keramahan. Bersikap ramah kepada warga belajar merupakan suatu kewajiban di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dalam memberi layanan. Warga belajar dapat melakukan kegiatan kursus dengan tenang karena di dampingi oleh tutor yang ahli. Mobil yang digunakan sudah dimodifikasi agar dapat menunjang kegiatan pembelajaran yaitu dilengkapi dengan rem tambahan agar pembelajaran dapat berlangsung dengan aman. Seandainya terjadi insiden saat prakti di jalan raya seperti menyerempet atau menabrak kendaraan atau obyek yang ada di jalan raya maka kerusakan akan ditanggung oleh kursus. Kekurangan yang didapati adalah kursus tidak menjamin warga belajarnya dapat menguasai materi yang diajarkan karena hal tersebut tergantung dari individu warga belajar sendiri. Penyebab dari masalah tersebut adalah beragam, bisa karena faktor usia, karena takut pada saat melakukan praktik di jalan raya, atau daya tangkap yang kurang. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2006:70) yaitu jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Lupiyoadi (2001:148) berpendapat bahwa *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para palanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

4.3.1.5. Empathy

Empati adalah bagaimana kemampuan tutor dalam memberikan kepedulian dan perhatian yang tulus terhadap warga belajar. Dalam dimensi ini hal yang ditekankan adalah sikap peduli dan perhatian dari tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga kepada warga belajar. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diperoleh informasi bahwa kepedulian diperlihatkan tutor pada saat berbincang-bincang menanyakan kabar kepada warga belajar. Mengingatkan warga belajar untuk berdoa terlebih dahulu sebelum melaksanakan praktik juga merupakan bentuk perhatian dari tutor kepada warga belajar. Hal tersebut bertujuan agar tercipta suasana yang akrab antara tutor dan warga belajar. Hal ini sesuai pendapat Jasfar (2005:51) bahwa empati meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Lupiyoadi (2001:148) berpendapat bahwa *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

4.3.2. Kendala yang Dihadapi Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Stir Mobil LPK Emka Salatiga.

Kendala adalah keadaan yang membatasi keleluasaan suatu sistem untuk mencapai tujuan. Tutor dalam layanan pembelajaran juga tidak lepas dari kendala. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka dapat

diperoleh informasi bahwa kendala yang terkadang dihadapi tutor dalam layanan kursus setir mobil LPK Emka Salatiga adalah ketika tutor bertemu warga belajar yang sulit dalam menerima materi pembelajaran. Penyebabnya beragam, mulai dari daya tangkap yang kurang dari warga belajar, faktor usia, dan takut saat melakukan praktik di jalan raya. Tutor tidak memiliki solusi atas kendala tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Samisih (2014:63) bahwa kesulitan belajar adalah suatu gejala yang nampak pada individu dimana prestasi belajar tidak sesuai dengan kriteria standar yang telah ditetapkan.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

5.1.1. Sebagai kursus yang sedang berkembang peran yang dilakukan tutor sangat penting dalam kursus ini, tidak hanya pada saat pelaksanaan kegiatan pembelajaran saja tetapi juga meliputi pada persiapan media yang digunakan untuk kursus sampai dengan melakukan penilaian hasil belajar warga belajar. Peran tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dapat dikatakan baik karena telah memenuhi lima dimensi layanan yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Terdapat kekurangan pada dimensi *Assurance* karena tutor tidak menjamin warga belajarnya dapat menguasai materi yang diajarkan karena hal tersebut tergantung dari individu warga belajar sendiri.

5.1.2. Kendala yang terkadang dihadapi tutor dalam layanan adalah ketika tutor bertemu warga belajar yang sulit dalam menerima materi pembelajaran. menurut tutor masalah tersebut terjadi karena daya tangkap warga belajar yang kurang, faktor usia, dan takut pada saat melakukan praktik di jalan raya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa saran yang perlu untuk diperhatikan, yaitu:

- 5.2.1. Peran tutor dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sudah baik karena sudah dapat memenuhi 5 dimensi layanan, tentunya hal tersebut harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Pada dimensi *Assurance* sebaiknya tutor memiliki cara untuk mengatasi masalah warga belajar yang kesulitan dalam menerima materi pembelajaran.
- 5.2.2. Guna mengatasi masalah warga belajar yang kesulitan dalam menerima materi pembelajaran maka sebaiknya tutor menyarankan kepada warga belajar agar menambah jumlah pertemuan jika dirasa kurang. Tujuannya agar materi yang dibutuhkan warga belajar dapat disampaikan seluruhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J.W. 2013. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset Memilih diantara Lima Pendekatan*. (Terj. Saifuddin Zuhri Qudsy). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamalik, Oemar. 2007. *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kamil, Mustofa. 2012. *Model Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. 2010. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Nurhalim, Khomsum. 2014. *Strategi Pembelajaran Pendidikan Nonformal*. Semarang: Unnes.
- Raharjo, Tri Joko. 2005. *Model Pengembangan Tenaga Kependidikan Tutor Kesetaraan Kejar Paket A, B, dan C*. Semarang: Unnes Press.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rifai, Achmad. 2009. *Psikologi Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.

- Rifai, Achmad. 2009. *Desain Pembelajaran Orang Dewasa*. Semarang: Unnes Press.
- Samisih. (2014). “Peran Guru Kelas dalam Menangani Kesulitan Belajar Siswa Sekolah Dasar Melalui Layanan Bimbingan Belajar”. *Jurnal Ilmiah Mitra Swara Ganesha*. 1(1)
- Sanjaya, Wina. 2007. *Strategi Pembelajaran: Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sardiman, A. M. 2001. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Shanghai. (2012). “Teachers Roles in Autonomous Learning”. *Journal of Sociological Research*. 3(2)
- Siswanto. 2013. *Bimbingan Sosial*. Semarang: Unnes.
- Sudjana. 2001. *Pendidikan Luar Sekolah Wawasan, Sejarah, Perkembangan Falsafah, Teori Pendukung, Asas*. Bandung: Falah Production.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprijanto. 2007. *Pendidikan Orang Dewasa*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Triyana, Yanti Frida. 2012. *Tips Merintis dan Mengelola Berbagai Lembaga Kursus*. Jogjakarta: Laksana.
- Trianto. 2007. *Model-model Pembelajaran Inovatif Berorientasi Konstruktivistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Uno, Hamzah B. 2006. *Perencanaan Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Xongxiu, LI. (2009). "A Proposed Scale for Measuring E-service Quality".

International Journal of u- and e- Service. 2(1)

Kisi-Kisi Pedoman Wawancara Tutor

Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka

Salatiga

No	Kajian	Fokus	Sub Fokus	Item
1.	Layanan Tutor	Dimensi Layanan	1.1.Tangible 1.2.Responsivness 1.3.Reliability 1.4.Assurance 1.5.Empathy	1-11 12-21 22-29 30-37 38-42
2.	Peran Tutor	Peran tutor dalam layanan Pembelajaran	2.1.Tutor sebagai sumber belajar 2.2.Tutor sebagai fasilitator 2.3.Tutor sebagai pengelola 2.4.Tutor sebagai evaluator	43-45 46-49 50-54 55-60
3.	Kendala Tutor	Kendala yang dihadapi tutor dalam layanan pembelajaran	3.1.Kendala dalam layanan pembelajaran	61-63

Lembar Wawancara Tutor

Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga

1. Apakah ada persiapan fisik sebelum anda melakukan layanan pembelajaran?
2. Apa saja bentuk persiapan fisik yang anda lakukan?
3. Bagaimana penampilan diri anda pada saat melakukan layanan pembelajaran?
4. Apakah ada ketentuan dalam berpakaian untuk tutor dari lembaga?
5. Apakah ada seragam untuk tutor?
6. Apa tujuan anda dari berpenampilan seperti itu?
7. Apa saja media pembelajaran yang digunakan untuk layanan pembelajaran?
8. Apakah anda melakukan persiapan pada media pembelajaran sebelum digunakan?
9. Bagaimana bentuk persiapan anda pada media pembelajaran?
10. Apa tujuan anda mempersiapkan media pembelajaran?
11. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas persiapan ketampakan fisik yang anda lakukan?
12. Pada saat apa materi pembelajaran diberikan?
13. Bagaimana cara anda menyampaikan materi?
14. Apa saja metode yang anda gunakan dalam layanan pembelajaran?
15. Pada materi apa biasanya warga belajar banyak mengalami kesulitan?
16. Apa yang anda lakukan jika warga belajar belum paham dengan materi yang anda berikan?
17. Apa masalah yang sering terjadi saat memberikan layanan pembelajaran berupa teori?
18. Bagaimana cara bentuk kesigapan anda dalam mengatasi masalah tersebut?
19. Apa masalah yang sering terjadi saat memberikan layanan pembelajaran berupa praktik?
20. Bagaimana bentuk kesigapan anda dalam mengatasi masalah tersebut?
21. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas kesigapan yang anda lakukan?
22. Apa saja tugas anda sebagai tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

23. Hari apa saja tutor dapat melayani warga belajar?
24. Jam berapa tutor memulai dan mengakhiri layanan pembelajaran?
25. Bagaimana cara anda melayani warga belajar?
26. Apakah anda melakukan apersepsi kepada warga belajar?
27. Apa tujuan anda melakukan apersepsi kepada warga belajar?
28. Apakah anda menyamakan materi yang anda berikan kepada warga belajar?
29. Bagaimana cara anda menanggapi kebutuhan warga belajar yang yang berbeda-beda?
30. Apa pendidikan terakhir anda?
31. Adakah syarat minimal pendidikan untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
32. Apakah ada tes untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
33. Sudah berapa lama anda menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
34. Apa tujuan anda menjadi tutor kursus setir mobil?
35. Apa suka dan duka anda selama menjadi tutor kursus setir mobil?
36. Bagaimana bentuk kesopanan anda dalam berpenampilan?
37. Bagaimanan bentuk kesopanan anda dalam memperlakukan warga belajar?
38. Bagaimana anda memperlakukan warga belajar?
39. Apa bentuk perhatian pribadi anda kepada warga belajar?
40. Apakah anda membedakan perhatian antara warga belajar yang satu dengan yang lain?
41. Apa tujuan andan memberi perhatian kepada warga belajar?
42. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas perhatian yang anda berikan?
43. Apa saja sumber belajar warga belajar di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
44. Apa sumber refrensi yang anda gunakan dalam pembelajaran?
45. Apakah anda menggunakan buku panduan pada saat memberikan materi kepada warga belajar?
46. Apa keunggulan dari kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

47. Bagaimana cara anda memfasilitasi kebutuhan belajar dari warga belajar?
48. Apakah kebutuhan belajar dari warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sama atau berbeda-beda?
49. Bagaimana cara anda menangani kebutuhan warga belajar yang berbeda-beda?
50. Apa yang anda lakukan sebagai pengelola pembelajaran?
51. Apakah anda mempersiapkan materi pembelajaran sebelum memberikan layanan pembelajaran?
52. Apa saja yang anda lakukan dalam mempersiapkan materi pembelajaran?
53. Apakah anda mempersiapkan media pembelajaran?
54. Apa yang anda lakukan dalam mempersiapkan media pembelajaran?
55. Apakah ada evaluasi dari anda kepada warga belajar?
56. Bagaimana bentuk evaluasi anda kepada warga belajar?
57. Kapan evaluasi dilakukan?
58. Bagaimana cara anda mengetahui seorang warga belajar telah menguasai materi atau belum?
59. Apa tujuan anda melakukan evaluasi?
60. Adakah evaluasi dari warga belajar kepada LPK Emka Salatiga?
61. Apa kendala yang anda hadapi sebagai tutor di dalam layanan pembelajaran?
62. Bagaimana cara anda mengatasinya?
63. Apa kendala yang anda hadapi sebagai tutor di luar layanan pembelajaran?
64. Siapa yang melakukan persiapan pada media pembelajaran?
65. Apakah anda melakukan perawatan pada media pembelajaran?
66. Apakah anda menentukan tempat yang digunakan untuk kursus?

Hasil Wawancara Tutor
Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka
Salatiga

Pelaksanaan Wawancara

Hari, tanggal : Rabu, 20 Juli 2016

Tempat : LPK Emka Salatiga

Waktu : 12.15-12.55 WIB

Identitas Subjek

Nama : Ariyanto (AY)

Usia : 34 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Tutor kursus setir mobil

Alamat : Jl. Abiyoso 33 RT.03 RW.01 Dukuh, Salatiga.

1. Apakah ada persiapan fisik sebelum anda melakukan layanan pembelajaran?

Jawab: Ya, ada.

2. Apa saja bentuk persiapan fisik yang anda lakukan?

Jawab: Menyiapkan kendaraan untuk kursus dan pakaian yang digunakan untuk mengajar.

3. Bagaimana penampilan diri anda pada saat melakukan layanan pembelajaran?

Jawab: Berpakaian yang rapi dan sopan.

4. Apakah ada ketentuan dalam berpakaian untuk tutor dari lembaga?

Jawab: Tidak ada ketentuan untuk berpakaian. Aturanya itu hanya berpakaian rapi.

5. Apakah ada seragam untuk tutor?

Jawab: Ada, tetapi untuk hari menggunakan seragam tidak ditentukan.

6. Apa tujuan anda dari berpenampilan seperti itu?

Jawab: Rapi kan enak dilihat mas. Terlihat profesional.

7. Apa saja media pembelajaran yang digunakan untuk layanan pembelajaran?

Jawab: Media pembelajarannya ya mobil mas. Paling sama cone itu.

8. Apakah anda melakukan persiapan pada media pembelajaran sebelum digunakan?

Jawab: Ya, melakukan.

9. Bagaimana bentuk persiapan anda pada media pembelajaran?

Jawab: Memeriksa mobil mas, mengecek mesin, mengecek air radiator dan oli. Mengecek rem dan koplingnya. Kalau mobilnya kotor ya saya cuci dulu sebelum dipakai atau saya lap dulu sedikit.

10. Apa tujuan anda mempersiapkan media pembelajaran?

Jawab: Mobil kan sehari bisa dipakai hampir delapan jam mas. Kalau tidak dirawat ya nanti cepet rusak. Biar nanti kalau pas digunakan tidak ada masalah.

11. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas persiapan ketampakan fisik yang anda lakukan?

Jawab: Baik sih mas, alhamdulillah belum pernah ada yang komplek.

12. Pada saat apa materi pembelajaran diberikan?

Jawab: Materi langsung diberikan di mobil ketika di lapangan dan di jalan. Proses pembelajaran kursus setir mobil tidak dilakukan di kelas.

13. Bagaimana cara anda menyampaikan materi?

Jawab: dengan teori dan praktik.

14. Apa saja metode yang anda gunakan dalam layanan pembelajaran?

Jawab: Metode yang saya gunakan ya ceramah, dan praktik mas. Oh ya sama tanya jawab.

15. Pada materi apa biasanya warga belajar banyak mengalami kesulitan?

Jawab: Biasanya pada penggunaan setengah kopling dan parkir mas.

16. Apa yang anda lakukan jika warga belajar belum paham dengan materi yang anda berikan?

Jawab: Kalau belum paham ya saya jelaskan lagi mas. Saya berikan contoh lalu saya suruh mempraktikkan.

17. Apa masalah yang sering terjadi saat memberikan layanan pembelajaran berupa teori?

Jawab: Ya itu mas kadang ada murid yang susah menangkap, susah mudeng.

18. Bagaimana bentuk kesigapan anda dalam mengatasi masalah tersebut?

Jawab: Saya jelaskan ulang materinya mas. Pokoknya sampai murid itu paham.

19. Apa masalah yang sering terjadi saat memberikan layanan pembelajaran berupa praktik?

Jawab: Biasanya itu murid melakukan kesalahan mati mesin waktu d jalan. Biasanya murid agak panik berhenti di tengah-tengah jalan.

20. Bagaimana bentuk kesigapan anda dalam mengatasi masalah tersebut?

Jawab: Saya injak rem cadangan lalu menghidupkan lampu bahaya. Saya suruh agar tenang saja tidak usah panik karena hal seperti ini biasa. Lalu saya suruh menjalankan lagi.

21. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas kesigapan yang anda lakukan?

Jawab: Wah ya mungkin baik mas.

22. Apa saja tugas anda sebagai tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Melakukan persiapan sebelum melakukan pembelajaran, melatih murid menyetir mobil, menilai hasil dari latihan.

23. Hari apa saja tutor dapat melayani warga belajar?

Jawab: Dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu mas, Minggu libur.

24. Jam berapa tutor memulai dan mengakhiri layanan pembelajaran?

Jawab: Dari jam delapan pagi sampai jam empat sore, itu untuk yang reguler. Untuk yang paket khusus malam pun bisa mas, tergantung perjanjian instruktur dengan murid.

25. Bagaimana cara anda melayani warga belajar?

Jawab: Ya kalau melayani orang ya melayani dengan sebaik-baiknya.

26. Apakah anda melakukan apersepsi kepada warga belajar?

Jawab: Ya, Saya menyampaikan tujuan dari materi yang akan dipelajari lebih dahulu.

27. Apa tujuan anda melakukan apersepsi kepada warga belajar?

Jawab: Supaya murid itu tau pentingnya materi dipelajari mas. Kan nanti materi itu saling berhubungan.

28. Apakah anda menyamakan materi yang anda berikan kepada warga belajar?

Jawab: Ya beda-beda mas, Kan ada yang belum bisa sama sekali. Ada juga yang ikut kursus hanya melancarkan saja.

29. Bagaimana cara anda menanggapi kebutuhan warga belajar yang yang berbeda-beda?

Jawab: Di awal itu saya biasanya tanya dulu ke siswa, sudah bisa apa saja. Praktik di lapangan sebentar, terus kalau sudah bisa ya langsung ke jalan raya mas.

30. Apa pendidikan terakhir anda?

Jawab: Saya SMK. Jurusan mesin mas.

31. Adakah syarat minimal pendidikan untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Minimal SMA sederajat mas.

32. Apakah ada tes untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Ada. Tes berupa praktik mengemudi di jalan raya.

33. Sudah berapa lama anda menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Saya jadi tutor sudah 7 tahun mas. 3 tahun di LPK Kartika Salatiga 4 tahun di LPK Emka Salatiga sampai sekarang.

34. Apa tujuan anda menjadi tutor kursus setir mobil?

Jawab: Kerja sambil ibadah mas. Membagi ilmu ke orang lain kan ibadah.

35. Apa suka dan duka anda selama menjadi tutor kursus setir mobil?

Jawab: Senengnya itu tambah sodara tambah teman. Sedihnya itu kalau ketemu orang yang susah diajari mas.

36. Bagaimana bentuk kesopanan anda dalam berpenampilan?

Jawab: Ya ini mas berpakaian rapi, dengan berpakaian rapi kan termasuk menghormati murid.

37. Bagaimanan bentuk kesopanan anda dalam memperlakukan warga belajar?

Jawab: Berbicara dengan bahasa yang baik. Tidak membentak murid. Tidak Merokok pada waktu pembelajaran.

38. Bagaimana anda memperlakukan warga belajar?

Jawab: Memperlakukan dengan sebaik mungkin lah mas.

39. Apa bentuk perhatian pribadi anda kepada warga belajar?

Jawab: Sebelum praktik itu saya selalu mengingatkan kepada murid saya untuk berdoa dulu. Bismillah sek mas atau mbak. Biar waktu praktik itu lancar dan selamat.

40. Apakah anda membedakan perhatian antara warga belajar yang satu dengan yang lain?

Jawab: Ya beda mas. Yang muda sama orang tua ya beda.

41. Apa tujuan anda memberi perhatian kepada warga belajar?

Jawab: Supaya suasana itu cair. Murid tidak grogi.

42. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas perhatian yang anda berikan?

Jawab: Baik mungkin.

43. Apa saja sumber belajar warga belajar di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Mobil dan instruktur.

44. Apa sumber referensi yang anda gunakan dalam pembelajaran?

Jawab: Saya berdasarkan pengalaman mas. Tapi dulu pernah dapat pelatihan dari Polantas Salatiga.

45. Apakah anda menggunakan buku panduan pada saat memberikan materi kepada warga belajar?

Jawab: tidak menggunakan buku pada saat memberikan materi pembelajaran. Sumber belajar berasal dari tutor.

46. Apa keunggulan dari kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Waktu kursusnya itu fleksibel mas. Murid bisa milih.

47. Bagaimana cara anda memfasilitasi kebutuhan belajar dari warga belajar?

Jawab: Memberikan kursus sesuai dengan waktu yang dibutuhkan murid dan materi yang dibutuhkan. menjamin kemandirian pada saat melakukan praktik di jalan raya.

48. Apakah kebutuhan belajar dari warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sama atau berbeda-beda?

Jawab: Ya berbeda-beda mas. Kan ada yang sudah bisa ada yang belum.

49. Bagaimana cara anda menangani kebutuhan warga belajar yang berbeda-beda?

Jawab: Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan.

50. Apa yang anda lakukan sebagai pengelola pembelajaran?

Jawab: Ya tadi mas menyiapkan mobil, terus menyiapkan materi yang akan diberikan.

51. Apakah anda mempersiapkan materi pembelajaran sebelum memberikan layanan pembelajaran?

Jawab: Ya.

52. Apa saja yang anda lakukan dalam mempersiapkan materi pembelajaran?

Jawab: Menyiapkan materi yang akan dipelajari siswa sebelum pertemuan dilaksanakan.

53. Apakah anda mempersiapkan media pembelajaran?

Jawab: Ya.

54. Apa yang anda lakukan dalam mempersiapkan media pembelajaran?

Jawab: Menyiapkan mobil yang akan digunakan.

55. Apakah ada evaluasi dari anda kepada warga belajar?

Jawab: Ada.

56. Bagaimana bentuk evaluasi anda kepada warga belajar?

Jawab: Menilai perkembangan dari siswa mas di setiap pertemuan. Sebagai acuan untuk mengisi sertifikat yang diberikan setelah selesai mengikuti kegiatan kursus.

57. Kapan evaluasi dilakukan?

Jawab: Evaluasi dilakukan di setiap pertemuan. Saya menilai perkembangan dari siswa dalam memahami dan menguasai materi.

58. Bagaimana cara anda mengetahui seorang warga belajar telah menguasai materi atau belum?

Jawab: Ya kan praktik mas. Kalau belum bisa kan kelihatan.

59. Apa tujuan anda melakukan evaluasi?

Jawab: Supaya dapat mengetahui hasil dari kursus mas.

60. Adakah evaluasi dari warga belajar kepada LPK Emka Salatiga?

Jawab: Tidak ada evaluasi dari murid kepada kursus.

61. Apa kendala yang anda hadapi sebagai tutor di dalam layanan pembelajaran?

Jawab: Kendala yang terjadi adalah ketika menemui murid yang sulit dalam memahami materi pembelajaran mas.

62. Bagaimana cara anda mengatasinya?

Jawab: Wah kalau untuk itu saya belum menemukan solusinya mas. Lha kalau muridnya susah diajari ya nggak bisa.

63. Apa kendala yang anda hadapi sebagai tutor di luar layanan pembelajaran?

Jawab: Tidak ada.

64. Siapa yang melakukan persiapan pada media pembelajaran?

Jawab: Saya sendiri, karena mobil untuk kursus saya yang bawa.

65. Apakah anda melakukan perawatan pada media pembelajaran?

Jawab: Tiap hari saya panasi dulu sebelum dipakai dan saya cek mesinnya. Mobil saya cucikan ke pencucian mobil tiap seminggu sekali.

66. Apakah anda menentukan tempat yang digunakan untuk kursus?

Jawab: Tempat untuk kursus ya di lapangan dan di jalan mas. Untuk lapanganya menggunakan lapangan parkir Gedung Korpri sebelah Stadion Kridanggo dan untuk dijalan itu sesuai materi yang diajarkan

Hasil Wawancara Tutor
Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka
Salatiga

Pelaksanaan Wawancara

Hari, tanggal : Senin, 25 Juli 2016

Tempat : LPK Emka Salatiga

Waktu : 11.15- 11.50 WIB

Identitas Subjek

Nama : Fiqih Arwiansyah (FA)

Usia : 26 tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Instruktur

Pendidikan Terakhir : S1

Alamat : Jl. Wuni Benoyo Salatiga

1. Apakah ada persiapan fisik sebelum anda melakukan layanan pembelajaran?

Jawab: Ada.

2. Apa saja bentuk persiapan fisik yang anda lakukan?

Jawab: Pengecekan mobil yang digunakan untuk kursus dan persiapan penampilan diri.

3. Bagaimana penampilan diri anda pada saat melakukan layanan pembelajaran?

Jawab: Berpakaian rapi mas, pakai kemeja, menggunakan celana panjang, dan menggunakan sepatu.

4. Apakah ada ketentuan dalam berpakaian untuk tutor dari lembaga?

Jawab: Tidak ada mas, ketentuannya hanya menggunakan pakaian rapi.

5. Apakah ada seragam untuk tutor?

Jawab: Ada, tetapi tidak ada ketentuan dipakai hari apa saja.

6. Apa tujuan anda dari berpenampilan seperti itu?

Jawab: Kan harus berpenampilan rapi mas. Agar pengguna jasa kursus setir mobil itu kepercayaanya meningkat.

7. Apa saja media pembelajaran yang digunakan untuk layanan pembelajaran?

Jawab: Media pembelajaran berupa mobil mas.

8. Apakah anda melakukan persiapan pada media pembelajaran sebelum digunakan?

Jawab: Ya.

9. Bagaimana bentuk persiapan anda pada media pembelajaran?

Jawab: Memanasi mobil, Mengecek mesinnya. Melihat air radiator, oli mesin oli rem, di ambang batas normal atau tidak. Interior dan eksterior mobil kalau kotor ya saya bersihkan dulu.

10. Apa tujuan anda mempersiapkan media pembelajaran?

Jawab: Supaya pada saat pembelajaran tidak terjadi masalah. Murid juga nyaman untuk belajar.

11. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas persiapan ketampakan fisik yang anda lakukan?

Jawab: Selama ini tidak ada masalah. Tidak ada keluhan dari murid.

12. Pada saat apa materi pembelajaran diberikan?

Jawab: Pada tiap awal pertemuan mas, Materi diberikan waktu di dalam mobil.

13. Bagaimana cara anda menyampaikan materi?

Jawab: Menyampaikan materi dengan teori dan praktik mas.

14. Apa saja metode yang anda gunakan dalam layanan pembelajaran?

Jawab: Metode yang saya gunakan dalam pembelajaran ya metode ceramah, tanya jawab, dan praktik. Pada saat awal pembelajaran saya akan memberikan teori setelah itu dilanjutkan praktik. Tetapi sebelum praktik saya melakukan demonstrasi terlebih dahulu agar warga belajar paham pada saat praktik.

15. Pada materi apa biasanya warga belajar banyak mengalami kesulitan?

Jawab: Biasanya pada penggunaan setengah kopling waktu di tanjakan dan waktu parkir mas.

16. Apa yang anda lakukan jika warga belajar belum paham dengan materi yang anda berikan?

Jawab: Kalau belum paham saya suruh tanya mas, lalu saya jelaskan lagi materinya.

17. Apa masalah yang sering terjadi saat memberikan layanan pembelajaran berupa teori?

Jawab: Daya tangkap warga belajar kan berbeda mas. Ada yang cepet mudeng ada yang agak sulit.

18. Bagaimana bentuk kesiapan anda dalam mengatasi masalah tersebut?

Jawab: Kalau belum paham ya saya suruh tanya mas, saya jelaskan ulang.

19. Apa masalah yang sering terjadi saat memberikan layanan pembelajaran berupa praktik?

Jawab: Biasanya mesin mati karena kesalahan menggunakan kopling mas sama kadang murid itu mau nabrak sesuatu di jalan. Murid biasanya panik.

20. Bagaimana bentuk kesiapan anda dalam mengatasi masalah tersebut?

Jawab: Saya arahkan mas. Supaya tidak panik.

21. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas kesiapan yang anda lakukan?

Jawab: Ya mungkin baik mas, tidak ada komplek sih.

22. Apa saja tugas anda sebagai tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Mempersiapkan media pembelajaran Melayani pembelajaran peserta kursus setir mobil, dari memberikan materi sampai dengan memberi penilaian.

23. Hari apa saja tutor dapat melayani warga belajar?

Jawab: Dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu.

24. Jam berapa tutor memulai dan mengakhiri layanan pembelajaran?

Jawab: Dimulai dari jam delapan pagi sampai dengan jam empat sore.

25. Bagaimana cara anda melayani warga belajar?

Jawab: Melayani sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan murid mas.

26. Apakah anda melakukan apersepsi kepada warga belajar?

Jawab: Sebelum menyampaikan materi saya melakukan apersepsi terlebih dahulu kepada murid.

27. Apa tujuan anda melakukan apersepsi kepada warga belajar?

Jawab: Tujuannya supaya murid dapat mengikuti pembelajaran dengan sungguh-sungguh mas dan dapat mencapai kompetensi yang diinginkan.

28. Apakah anda menyamakan materi yang anda berikan kepada warga belajar?

Jawab: Beda mas, kan ada yang ikut kursus hanya untuk melancarkan saja, biar berani praktik di jalan raya. Ada juga yang belum bisa sama sekali.

29. Bagaimana cara anda menanggapi kebutuhan warga belajar yang yang berbeda-beda?

Jawab: Ya kan di awal saya tanya dulu kepada murid saya, sejauh apa siswa menguasai tentang menyetir mobil.

30. Apa pendidikan terakhir anda?

Jawab: S1 Komunikasi.

31. Adakah syarat minimal pendidikan untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Ada mas. Minimal SMA sederajat.

32. Apakah ada tes untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Ada mas. Tesnya praktik di jalan raya.

33. Sudah berapa lama anda menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Saya jadi tutor sudah sejak LPK Emka Salatiga berdiri.

34. Apa tujuan anda menjadi tutor kursus setir mobil?

Jawab: Dulu kerja sambil kuliah mas. Eh sekarang malah keterusan.

35. Apa suka dan duka anda selama menjadi tutor kursus setir mobil?

Jawab: Dukanya sih nggak ada ya mas. Senengnya ya jadi tambah kenalan.

36. Bagaimana bentuk kesopanan anda dalam berpenampilan?

Jawab: Dengan berpakaian rapi mas.

37. Bagaimanan bentuk kesopanan anda dalam memperlakukan warga belajar?

Jawab: Berbicara dengan sopan kepada siswa. Menggunakan bahasa yang baik.

38. Bagaimana anda memperlakukan warga belajar?

Jawab: Memberi pelayanan dengan sebaik mungkin.

39. Apa bentuk perhatian pribadi anda kepada warga belajar?

Jawab: Sebelum pembelajaran itu saya ngobrol sedikit dulu, Menanyakan kabar, sudah makan atau belum. Biar akrab mas.

40. Apakah anda membedakan perhatian antara warga belajar yang satu dengan yang lain?

Jawab: Ya saya lihat orangnya dulu mas. Kalau sama mas-mas atau mbak-mbak kan beda. Kalau sama orang tua juga beda.

41. Apa tujuan anda memberi perhatian kepada warga belajar?

Jawab: Biar akrab mas. Siswa itu biar tidak grogi.

42. Bagaimana tanggapan dari warga belajar atas perhatian yang anda berikan?

Jawab: Baik.

43. Apa saja sumber belajar warga belajar di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Media pembelajaran berupa mobil dan instruktur.

44. Apa sumber referensi yang anda gunakan dalam pembelajaran?

Jawab: Nggak ada sih mas. Cuma pengalaman sebagai tutor saja.

45. Apakah anda menggunakan buku panduan pada saat memberikan materi kepada warga belajar?

Jawab: Nggak pakai kaya begituan mas.

46. Apa keunggulan dari kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Waktu kursusnya bisa menentukan sendiri. Bisa jemput di rumah.

47. Bagaimana cara anda memfasilitasi kebutuhan belajar dari warga belajar?

Jawab: Memberikan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan siswa mas.

48. Apakah kebutuhan belajar dari warga belajar kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sama atau berbeda-beda?

Jawab: Berbeda-beda.

49. Bagaimana cara anda menangani kebutuhan warga belajar yang berbeda-beda?

Jawab: Dengan tanya lebih dulu kepada siswa. Lalu memberi layanan sesuai dengan kebutuhan.

50. Apa yang anda lakukan sebagai pengelola pembelajaran?

Jawab: Menyiapkan Materi yang akan diajarkan dan menyiapkan mobil mas.

51. Apakah anda mempersiapkan materi pembelajaran sebelum memberikan layanan pembelajaran?

Jawab: ya.

52. Apa saja yang anda lakukan dalam mempersiapkan materi pembelajaran?

Jawab: Menyiapkan materi yang akan dipelajari.

53. Apakah anda mempersiapkan media pembelajaran?

Jawab: Ya.

54. Apa yang anda lakukan dalam mempersiapkan media pembelajaran?

Jawab: Menyiapkan mobil yang digunakan untuk kursus mas.

55. Apakah ada evaluasi dari anda kepada warga belajar?

Jawab: Ada mas.

56. Bagaimana bentuk evaluasi anda kepada warga belajar?

Jawab: Menilai warga belajar di setiap pertemuan. Instruktur juga mengisi nilai yang ada di sertifikat yang diberikan nanti di akhir kursus.

57. Kapan evaluasi dilakukan?

Jawab: Di setiap pertemuan.

58. Bagaimana cara anda mengetahui seorang warga belajar telah menguasai materi atau belum?

Jawab: Kan ini praktik mas. Jadi bisa kelihatan mana yang sudah paham mana yang belum.

59. Apa tujuan anda melakukan evaluasi?

Jawab: evaluasi dilakukan kan agar mengetahui hasil.

60. Adakah evaluasi dari warga belajar kepada LPK Emka Salatiga?

Jawab: Wah tidak ada kalau itu.

61. Apa kendala yang anda hadapi sebagai tutor di dalam layanan pembelajaran?

Jawab: Kendalanya itu kalau ketemu orang yang sulit diajari mas. Biasanya itu orang sudah agak tua. Kan susah untuk diajari.

62. Bagaimana cara anda mengatasinya?

Jawab: Susah mas kalau itu, saya belum nemu solusinya.

63. Apa kendala yang anda hadapi sebagai tutor di luar layanan pembelajaran?

Jawab: Tidak ada.

64. Siapa yang melakukan persiapan pada media pembelajaran?

Jawab: Saya sendiri yang melakukan persiapan. Karena mobil di beri tanggung jawab membawa mobil yang digunakan untuk kursus.

65. Apakah anda melakukan perawatan pada media pembelajaran?

Jawab: Melakukan mas, seperti mengecek mesin dan mencuci mobilnya ketika kotor mas baik interior maupun eksteriornya. Oh iya, memberi wewangian juga mas.

66. Apakah anda menentukan tempat yang digunakan untuk kursus?

Jawab: Tempat yang digunakan untuk kursus itu sesuai materi yang di ajarkan mas. Kalau masih awal ya di lapangan. Kalau sudah lancar baru ke jalan.

Lembar Wawancara Pengelola

Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga

1. Kapan LPK Emka Salatiga berdiri?
2. Dimana Alamat LPK Emka Salatiga?
3. Apa saja program kursus yang ada di LPK Emka Salatiga?
4. Berapa jumlah pegawai LPK Emka Salatiga?
5. Berapa jumlah tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
6. Bagaimana cara LPK Emka Salatiga dalam menarik warga belajar?
7. Apa keunggulan kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
8. Kapan waktu pelaksanaan layanan kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
9. Apa syarat untuk menjadi tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
10. Adakah syarat minimal pendidikan untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
11. Apakah ada aturan yang mengatur untuk penampilan tutor?
12. Apakah ada aturan penggunaan seragam?
13. Apakah fasilitas yang ada sudah memadai kebutuhan warga belajar?
14. Adakah evaluasi yang dilakukan dari pusat kepada LPK Emka Salatiga?
15. Adakah Evaluasi dari warga belajar kepada LPK Emka Salatiga?
16. Apakah LPK Emka Salatiga memberikan angket untuk menilai kinerja dari pegawai dan tutor?

Hasil Wawancara Pengelola
Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka
Salatiga

Pelaksanaan Wawancara

Hari, tanggal : Senin, 25 Juli 2016

Tempat : LPK Emka Salatiga

Waktu : 13.00-13.30 WIB

Identitas Informan

Nama : Siti Arina (SA)

Usia : 36 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Admin dan Pengelola LPK Emka Salatiga

Alamat : Gg. Saparua Tegalrejo, Argomulyo, Salatiga

1. Kapan LPK Emka Salatiga berdiri?

Jawab: Kursusnya sejak 2011.

2. Dimana Alamat LPK Emka Salatiga?

Jawab: Jl. Patimura 83 Salatiga.

3. Apa saja program kursus yang ada di LPK Emka Salatiga?

Jawab: Kursus setir mobil dan kursus bimbingan belajar.

4. Berapa jumlah pegawai LPK Emka Salatiga?

Jawab: Jumlah pegawai ada 5 mas. Admin satu, CS satu, Marketing satu, dan Tutor ada dua.

5. Berapa jumlah tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Tutornya ada dua.

6. Bagaimana cara LPK Emka Salatiga dalam menarik warga belajar?

Jawab: Dengan promosi mas. Berupa membagikan brosur. Ada juga yang kursus disini atas rekomendasi teman.

7. Apa keunggulan kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Waktu kursusnya itu bebas mas. Siswa bisa memilih sendiri.

8. Kapan waktu pelaksanaan layanan kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Dari hari Senin sampai Sabtu mas. Dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore

9. Apa syarat untuk menjadi tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Menguasai tentang menyetir mobil, sabar, yang paling penting itu tenang mas.

10. Adakah syarat minimal pendidikan untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Pendidikan minimal untuk menjadi tutor di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga adalah SMA sederajat.

11. Apakah ada aturan yang mengatur untuk penampilan tutor?

Jawab: Untuk aturan secara spesifik tidak ada, hanya aturannya berpakaian rapi.

12. Apakah ada aturan penggunaan seragam?

Jawab: Ada seragam mas, tetapi untuk hari menggunakan seragam tidak ditentukan.

13. Apakah fasilitas yang ada sudah memadai kebutuhan warga belajar?

Jawab: Sudah.

14. Adakah evaluasi yang dilakukan dari pusat kepada LPK Emka Salatiga?

Jawab: Ada. Dari Emka Yogya datang kesini untuk menengok. Tetapi waktunya tidak menentu.

15. Adakah Evaluasi dari warga belajar kepada LPK Emka Salatiga?

Jawab: Tidak ada

16. Apakah LPK Emka Salatiga memberikan angket untuk menilai kinerja dari pegawai dan tutor?

Jawab: LPK Emka Salatiga tidak menyediakan angket untuk menilai kinerja pegawai dan instruktur. Lembar kritik dan saran pun tidak ada.

Lembar Wawancara Warga Belajar

Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga

1. Bagaimana penampilan tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga menurut anda?
2. Bagaimana fasilitas yang ada di kursus stir mobil LPK Emka Salatiga??
3. Apakah sarana dan prasarana yang ada di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sudah baik?
4. Metode apa saja yang digunakan tutor pada saat pelaksanaan layanan pembelajaran?
5. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor pada saat menyampaikan teori?
6. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor pada saat melakukan praktik?
7. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor saat terjadi masalah dalam melakukan praktik?
8. Apa paket yang anda pilih?
9. Apakah paket kursus yang anda pilih sudah mencukupi kebutuhan belajar anda?
10. Apakah tutor melakukan apersepsi?
11. Menurut Anda, apakah tutor di kursus setir mobil LPK Emka sudah kompeten dalam proses pembelajaran?
12. Bagaimana sikap tutor dalam kegiatan pembelajaran?

13. Apakah tutor sopan dalam melayani anda?
14. Apakah tutor sabar dalam melayani anda?
15. Bagaimana bentuk perhatian tutor kepada anda?
16. Apakah anda akrab dengan tutor?
17. Apakah anda paham dengan penjelasan tutor mengenai materi?
18. Apa yang tutor lakukan jika anda belum paham mengenai materi yang dijelaskannya?
19. Apa alasan anda memilih kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?
20. Apakah kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dapat memenuhi kebutuhan belajar anda?
21. Apakah materi yang diberikan tutor sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
22. Apakah tutor melakukan evaluasi terhadap anda?
23. Apakah anda melakukan evaluasi terhadap tutor?
24. Adakah kendala yang anda hadapi dalam layanan pembelajaran kursus setir mobil?
25. Jika ada, apakah kendala tersebut?
26. Apakah tutor memberikan solusi atas kendala yang anda hadapi?

Hasil Wawancara Warga Belajar
Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka
Salatiga

Pelaksanaan Wawancara

Hari, tanggal : Senin, 1 Agustus 2016

Tempat : LPK Emka Salatiga

Waktu : 09.35-09.55

Identitas Informan

Nama : Agustian Wahyu Wardani (AW)

Usia : 33 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Alamat : Gintungan RT.20 RW.11 Kec.Tengaran Kab.Semarang

1. Bagaimana penampilan tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga menurut anda?

Jawab: Penampilannya rapi.

2. Bagaimana fasilitas yang ada di kursus stir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Sudah lengkap mas

3. Apakah sarana dan prasarana yang ada di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sudah baik?

Jawab: Baik mas. Mobilnya bersih terus tiap saya pakai. Belum pernah ada masalah.

4. Metode apa saja yang digunakan tutor pada saat pelaksanaan layanan pembelajaran?

Jawab: Metode ceramah, praktik, dan tanya jawab.

5. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor pada saat menyampaikan teori?

Jawab: Kalau saya pas nggak mudeng itu instruktur nya menjelaskan lagi.

6. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor pada saat melakukan praktik?

Jawab: Selalu mengarahkan waktu di jalan raya

7. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor saat terjadi masalah dalam melakukan praktik?

Jawab: Ya kalau jalannya rame itu saya agak grogi, instruktur nya mengarahkan saya terus.

8. Apa paket yang anda pilih?

Jawab: Saya 12 kali.

9. Apakah paket kursus yang anda pilih sudah mencukupi kebutuhan belajar anda?

Jawab: Cukup.

10. Apakah tutor melakukan apersepsi?

Jawab: Ya.

11. Menurut Anda, apakah tutor di kursus setir mobil LPK Emka sudah kompeten dalam proses pembelajaran?

Jawab: Mungkin iya. Saya juga kurang paham kompeten itu gimana. Pokoknya kalo saya tanya masnya bisa jawab.

12. Bagaimana sikap tutor dalam kegiatan pembelajaran?

Jawab: Baik kok mas.

13. Apakah tutor sopan dalam melayani anda?

Jawab: Sopan mas.

14. Apakah tutor sabar dalam melayani anda?

Jawab: Sabar.

15. Bagaimana bentuk perhatian tutor kepada anda?

Jawab: Kalau saya mau praktik itu biasanya di suruh bismillah dulu sama masnya.

16. Apakah anda akrab dengan tutor?

Jawab: Ya lumayan.

17. Apakah anda paham dengan penjelasan tutor mengenai materi?

Jawab: Paham. Tetapi kadang juga tidak paham. Seperti di materi parkir, saya agak kesulitan.

18. Apa yang tutor lakukan jika anda belum paham mengenai materi yang dijelaskannya?

Jawab: Ya disuruh tanya, terus masnya njawab.

19. Apa alasan anda memilih kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Karena waktu pelaksanaan kursusnya sesuai dengan kebutuhan saya.

20. Apakah kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dapat memenuhi kebutuhan belajar anda?

Jawab: Ya.

21. Apakah materi yang diberikan tutor sudah sesuai dengan kebutuhan anda?

Jawab: Sesuai.

22. Apakah tutor melakukan evaluasi terhadap anda?

Jawab: Ya. Kalau saya belum menguasai biasanya diulang lagi sedikit-sedikit.

23. Apakah anda melakukan evaluasi terhadap tutor?

Jawab: Tidak.

24. Adakah kendala yang anda hadapi dalam layanan pembelajaran kursus setir mobil?

Jawab: Ada.

25. Jika ada, apakah kendala tersebut?

Jawab: Saya itu kadang sulit memahami materi yang diberikan. Jadi ya masnya harus menjelaskan ulang materinya. Waktu pertemuan yang hanya satu jam rasanya masih kurang.

26. Apakah tutor memberikan solusi atas kendala yang anda hadapi?

Jawab: Masnya memberi solusi kalau misal nanti materinya belum selesai, bisa tambah pertemuan lagi.

Hasil Wawancara Warga Belajar
Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka
Salatiga

Pelaksanaan Wawancara

Hari, tanggal : Rabu, 3 Agustus 2016

Tempat : LPK Emka Salatiga

Waktu : 13.40-14.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Thomas Widi Nugroho (TW)

Usia : 26 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat : Jl. Nakula, Kembang Arum, Salatiga

1. Bagaimana penampilan tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga menurut anda?

Jawab: Penampilannya rapi.

2. Bagaimana fasilitas yang ada di kursus stir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Ya lengkap mas.

3. Apakah sarana dan prasarana yang ada di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sudah baik?

Jawab: Sudah baik. Mobilnya tidak ada masalah pada saat digunakan untuk kursus.

4. Metode apa saja yang digunakan tutor pada saat pelaksanaan layanan pembelajaran?

Jawab: Pada saat kursus instruktur menggunakan metode ceramah dan praktik. Materi disampaikan dengan ceramah dahulu, lalu memberi contoh dan dilanjutkan praktik dari saya. Instruktur juga mempersilahkan saya untuk tanya kalau belum paham.

5. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor pada saat menyampaikan teori?

Jawab: Kalau saya tanya itu bisa langsung jawab.

6. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor pada saat melakukan praktik?

Jawab: Masnya itu mengarahkan saya terus kalau di jalan. Misal kapan injak gas, rem, atau kopling.

7. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor saat terjadi masalah dalam melakukan praktik?

Jawab: Kalau berhenti pas di tanjakan itu saya sering mati mesin mas. Masih panik saya. Instrukturnya mengarahkan agar tenang dan menjalankan mobil kembali.

8. Apa paket yang anda pilih?

Jawab: 9 Kali.

9. Apakah paket kursus yang anda pilih sudah mencukupi kebutuhan belajar anda?

Jawab: Cukup, saya hanya melancarkan saja.

10. Apakah tutor melakukan apersepsi?

Jawab: Ya. Instruktur menyampaikan tujuan dari materi yang akan dipelajari.

11. Menurut Anda, apakah tutor di kursus setir mobil LPK Emka sudah kompeten dalam proses pembelajaran?

Jawab: Sudah.

12. Bagaimana sikap tutor dalam kegiatan pembelajaran?

Jawab: Baik mas.

13. Apakah tutor sopan dalam melayani anda?

Jawab: Ya.

14. Apakah tutor sabar dalam melayani anda?

Jawab: Instrukturnya sabar.

15. Bagaimana bentuk perhatian tutor kepada anda?

Jawab: Mungkin menanyakan kabar, ngobrol-ngobrol.

16. Apakah anda akrab dengan tutor?

Jawab: Cukup akrab.

17. Apakah anda paham dengan penjelasan tutor mengenai materi?

Jawab: Paham mas.

18. Apa yang tutor lakukan jika anda belum paham mengenai materi yang dijelaskannya?

Jawab: Menjelaskan lagi.

19. Apa alasan anda memilih kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Rekomendasi dari teman.

20. Apakah kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dapat memenuhi kebutuhan belajar anda?

Jawab: Ya, sudah.

21. Apakah materi yang diberikan tutor sudah sesuai dengan kebutuhan anda?

Jawab: Sesuai.

22. Apakah tutor melakukan evaluasi terhadap anda?

Jawab: Mungkin iya mas.

23. Apakah anda melakukan evaluasi terhadap tutor?

Jawab: Tidak.

24. Adakah kendala yang anda hadapi dalam layanan pembelajaran kursus setir mobil?

Jawab: Ada.

25. Jika ada, apakah kendala tersebut?

Jawab: Kadang saya agak grogi kalau di jalan yang lagi ramai atau waktu berhenti di tanjakan.

26. Apakah tutor memberikan solusi atas kendala yang anda hadapi?

Jawab: Saya disuruh tetap tenang. Ada instruktur jadi tetap aman.

Hasil Wawancara Warga Belajar
Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka
Salatiga

Pelaksanaan Wawancara

Hari, tanggal : Senin, 8 Agustus 2016

Tempat : LPK Emka Salatiga

Waktu : 13.35-13.55 WIB

Identitas Informan

Nama : Wikan Dwi Setiyaji (WD)

Usia : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Pasar Anyar RT.01 RW.02 Kauman Kidul, Salatiga.

1. Bagaimana penampilan tutor kursus setir mobil LPK Emka Salatiga menurut anda?

Jawab: Tutor selalu berpenampilan rapi di setiap pertemuan.

2. Bagaimana fasilitas yang ada di kursus stir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Fasilitasnya memadai.

3. Apakah sarana dan prasarana yang ada di kursus setir mobil LPK Emka Salatiga sudah baik?

Jawab: Mobilnya nyaman dan bersih. Selama kegiatan kursus tidak pernah ada masalah.

4. Metode apa saja yang digunakan tutor pada saat pelaksanaan layanan pembelajaran?

Jawab: Metodenya ceramah dan praktik mas. Oh iya tanya jawab juga.

5. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor pada saat menyampaikan teori?

Jawab: Tutor dengan cepat menjawab pertanyaan yang saya berikan. Tutor juga tidak segan untuk memberi penjelasan ulang ketika saya masih kurang memahami materi.

6. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor pada saat melakukan praktik?

Jawab: Masnya memberi arahan terus waktu praktik di jalan raya.

7. Bagaimana bentuk daya tanggap tutor saat terjadi masalah dalam melakukan praktik?

Jawab: Biasanya kalau berhenti di tanjakan itu saya mati mesin. Bikin macet di tengah jalan itu saya jadi grogi. Tapi masnya itu dengan tenang mengarahkan untuk menghidupkan mesin dan menjalankan mobilnya lagi.

8. Apa paket yang anda pilih?

Jawab: 12 kali.

9. Apakah paket kursus yang anda pilih sudah mencukupi kebutuhan belajar anda?

Jawab: Cukup.

10. Apakah tutor melakukan apersepsi?

Jawab: Ya, sebelum masuk ke materi instruktur menyampaikan tujuan pembelajaran.

11. Menurut Anda, apakah tutor di kursus setir mobil LPK Emka sudah kompeten dalam proses pembelajaran?

Jawab: Ya cukup.

12. Bagaimana sikap tutor dalam kegiatan pembelajaran?

Jawab: Baik mas.

13. Apakah tutor sopan dalam melayani anda?

Jawab: Ya sopan.

14. Apakah tutor sabar dalam melayani anda?

Jawab: Sabar sekali.

15. Bagaimana bentuk perhatian tutor kepada anda?

Jawab: Sebelum kegiatan kursus dimulai, masnya ngobrol-ngobrol dulu sama saya. Ya mungkin ngobrol itu menjadi akrab.

16. Apakah anda akrab dengan tutor?

Jawab: Ya cukup akrab mas, kalau les itu sudah kaya teman bukan kaya guru.

17. Apakah anda paham dengan penjelasan tutor mengenai materi?

Jawab: Paham.

18. Apa yang tutor lakukan jika anda belum paham mengenai materi yang dijelaskannya?

Jawab: Kalau belum paham itu saya tanya. Masnya menjelaskan lagi.

19. Apa alasan anda memilih kursus setir mobil LPK Emka Salatiga?

Jawab: Awalnya itu saya ndaftar di kursus lain, tetapi waktunya penuh. Kalau mau les harus antri dulu. Terus saya ndaftar di sini malah bisa langsung kursus.

20. Apakah kursus setir mobil LPK Emka Salatiga dapat memenuhi kebutuhan belajar anda?

Jawab: Ya.

21. Apakah materi yang diberikan tutor sudah sesuai dengan kebutuhan anda?

Jawab: Sudah sesuai.

22. Apakah tutor melakukan evaluasi terhadap anda?

Jawab: Ya mungkin melakukan.

23. Apakah anda melakukan evaluasi terhadap tutor?

Jawab: Tidak.

24. Adakah kendala yang anda hadapi dalam layanan pembelajaran kursus setir mobil?

Jawab: Ada.

25. Jika ada, apakah kendala tersebut?

Jawab: Kadang masih suka grogi kalau di jalan tanjakan sama di jalan yang sempit-sempit.

26. Apakah tutor memberikan solusi atas kendala yang anda hadapi?

Jawab: Disuruh tetap tenang mas. Mobilnya aman ada rem cadangannya.

DOKUMENTASI





SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, penanggung jawab LPK Emka Salatiga menerangkan bahwa:

Nama : Rendi Agung Febrianto

NIM : 1201412056

Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang

Benar-benar sudah melaksanakan penelitian skripsi dengan judul "Peran Tutor dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Emka Salatiga" di tempat kami. Demikian surat keterangan yang dapat kami sampaikan.

Salatiga, 19 Agustus 2016

Penanggung jawab LPK Emka Salatiga



Siti Arina