



**PERAN PENGELOLA DALAM PROSES LAYANAN
PEMBELAJARAN KURSUS SETIR MOBIL
DI LPK GASSEBO BOJA, KENDAL**

SKRIPSI

Untuk Memeroleh Gelar Sarjana Pendidikan

Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh

Febi Handika

1201416080

PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan berjudul "Peran Pengelola Dalam Proses Layanan Pembelajaran
Kursus Setir Mobil Di LPK Gassebo Boja, Kendal" karya

Nama : Febi Handika

Nim : 1201416080

Jurusan : Pendidikan Luar Sekolah

Telah dipertahankan dalam sidang panitia ujian skripsi jurusan Pendidikan Luar
Sekolah, Universitas Negeri Semarang.

Panitia Ujian

Ketua



Dra. Sinta Saraswati, M.Pd., Kons
NIP. 196006051999032001

Sekretaris



Abdul Malik, S.Pd, M.Pd.
NIP. 198103102015041005

Penguji I



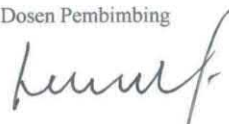
Prof. Dr. Fakhruddin, M.Pd
NIP. 195604271986031001

Penguji II



Dr. Emmy Budiartati, M.Pd
NIP. 195601071986012001

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Tri Joko Raharjo, M.Pd
NIP. 195903011985111001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "PERAN PENGELOLA DALAM PROSES PEMBELAJARAN KURSUS SETIR MOBIL Di LPK GASSEBO BOJA, KENDAL" telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia skripsi pada :

Hari : Jum'at


Tanggal : 24 Januari

Ketua Jurusan



Dr. Mintarsih Arbarini, M. Pd
NIP. 196801211993032002

Pembimbing



Prof. Dr. Tri Joko Raharjo, M. Pd
NIP. 195903011985111001

LEMBAR KEASLIAN

Pernyataan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat yang berjudul "Peran Pengelola dalam Proses Layanan Pembelajaran Kursus Setir Mobil di LPK Gassebo Boja, Kendal" skripsi ini memang benar hasil karya diri saya sendiri yang saya hasilkan dari hasil observasi, penelitian dan bimbingan. Pendapat serta temuan orang lain dikutip dengan kode etik ilmiah, semua kutipan secara langsung dan tidak langsung sudah disertai sumbernya dengan penulisan sesuai dengan lazim dan penulisan karya ilmiah. Atas pernyataan dari saya ini saya siap untuk bertanggung jawab dan resiko apapun terhadap keaslian karya yang saya buat ini.

Semarang, 29 januari 2020



Febi Handika
Nim . 1201416080

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Tidak perlu kamu menjadikanmu sebagai orang terkenal, cukup menjadi orang yang amat berguna bagi sesama.
2. Jangan kamu mencari kesempatan tapi buatlah kesempatanmu sendiri.

PERSEMBAHAN

1. Kepada kedua orangtuaku, almarhum ibu saya ibu Musrifah dan bapak Bejo Mulyono yang selama ini selalu memberi dukungan, semangat, doa, serta dukungan materi untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
2. Kepada jurusan Pendidikan Luar Sekolah.
3. Teman seangkatan tahun 2016 jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan.
4. Universitas Negeri Semarang terbaik.

Kepada seluruh pihak yang senantiasa memberikan doa serta membantu menyelesaikan skripsi saya ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, nikmat, serta hidayahnya, dengan begitu saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Pengelola Dalam Proses Layanan Pembelajaran Kursus Setir Mobil Di LPK Gassebo Boja, Kendal" dapat selesai dengan tepat waktu dan berjalan dengan baik guna memenuhi syarat meraih gelar sarjana pendidikan yang ada di jurusan Pendidikan Luar Sekolah fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.

Dalam skripsi ini penulis sadar bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini dari awal sampai akhir tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang membantu, mendukung serta membimbing atas kelancaran skripsi ini. Dengan hal itu penulis mengungkapkan banyak terima kasih setulus tulusnya kepada :

1. Dr. Achmad Rifa'i RC., M.Pd selaku dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang yang saya hormati serta telah membantu dalam melancarkan skripsi ini dan memberi kesempatan menyelesaikan studi strata 1 jurusan Pendidikan Luar Sekolah.
2. Dr. Mintarsih Arbarini, M.Pd selaku ketua jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan persetujuan atas judul skripsi yang diajukan oleh penulis.
3. Prof. Dr. Tri Joko Raharjo M.pd yang telah sabar memberikan bimbingan, pengetahuan, motivasi, mempermudah kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Kepada bapak ibu dosen jurusan Pendidikan Luar sekolah Unnes yang telah memberikan dukungan serta ilmu pengetahuan selama penulis melakukan pendidikan di Unnes.
5. Tutor, pengelola serta warga belajar yang sudah membantu serta mendukung menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman seangkatan tahun 2016 jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan.

7. Semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan yang sengaja atau tidak sengaja memberikan bantuan agar dapat tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dikatakan dari kata sempurna, mengingat karena keterbatasan kemampuan serta pengalaman yang dimiliki oleh penulis maka diharapkan sekali saran serta kritikan dari para pembaca agar dapat membangun dan memperbaiki skripsi ini. Diharapkan nantinya pembaca dapat menjadikan skripsi ini sebagai referensi untuk mengadakan penelitian lebih lanjut.

Dengan keterbukaan serta kelapangan hati penulis menerima kritik saran yang membangun agar dapat memperbaiki skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang yang membutuhkannya.

Semarang 24 Januari 2020

Penulis

Febi Handika

Nim.1201416080

ABSTRAK

Handika, Febi. 2019. Peran Pengelola Dalam Proses Layanan Pembelajaran Kursus Setir Mobil di LPK Gassebo Boja, Kendal. Skripsi. Jurusan Pendidikan Luar Sekolah. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Prof. Dr.Tri Joko Raharjo, M. Pd.

Kata kunci: Pengelola, layanan, pembelajaran

Peran pengelola dalam proses layanan pembelajaran yaitu mengembangkan pengetahuan dan keterampilan warga belajar. Namun pengelolaan lembaga LPK Gassebo Boja tidak selamanya berjalan secara maksimal dan masih banyak kekurangan. Proses layanan pembelajaran yang dilakukan tutor kurang maksimal dikarenakan kompetensinya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pengelola dan kendala yang dihadapi dalam proses layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Gassebo Boja, Kendal.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai metode untuk mengumpulkan data. Peneliti melakukan observasi yang bersifat partisipatif dalam penelitian ini, dalam kegiatan wawancara peneliti mewawancarai 2 subjek yaitu 2 orang pengelola di lembaga LPK Gassebo Boja, 6 informan, 4 orang sebagai warga belajar yang sedang mengikuti pelatihan dan 2 orang sebagai tutor lembaga LPK Gassebo Boja, Kendal. Dokumentasi diambil dari foto kegiatan pembelajaran kursus setir mobil, teknik keabsahan data peneliti yaitu triangulasi metode dan sumber.

Hasil penelitian ini sudah menunjukkan bahwa pengelola di lembaga LPK Gasebo Boja, Kendal telah memenuhi layanan pembelajaran yang efektif karena telah memenuhi syarat dimensi untuk memberikan layanan yang baik yaitu ada 5 dimensi yang harus terpenuhi untuk menjamin pelayanan pembelajaran yaitu *Tangible, Reliability, Responsive, Empathy, Assurance*. Pengelola memberikan layanan pembelajaran lewat tutor di lembaga kursus setir mobil LPK Gassebo Boja, Kendal, juga tidak menjamin akan bisa atau tidaknya warga belajar dapat menyetir karena tutor juga memiliki kendala pada saat memberikan materi yaitu warga belajar yang memiliki daya tangkap yang kurang atau kurangnya pemahaman untuk memahami materi serta umur warga belajar yang sudah tua hal tersebut menjadi kendala tutor LPK Gasebo Boja, Kendal.

Simpulan yang dapat diambil adalah sebagai kursus yang sedang berkembang peran yang dilakukan pengelola lewat tutor setir mobil 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 pengelola dalam layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Gassebo Boja, Kendal memiliki kualitas tinggi karena telah memenuhi lima dimensi layanan. Saran yang diberikan guna mengatasi masalah warga belajar yang kesulitan saat menguasai keterampilan agar menambah jumlah pertemuan jika dirasa kurang. Tujuannya agar keterampilan yang dibutuhkan warga belajar dapat terpenuhi.

ABSTRACT

Handika, Febi. 2019. The Role of Managers in the Car Steering Course Learning Service Process at LPK Gassebo Boja, Kendal. Thesis. Department of Non-School Education. Semarang State University. Supervisor: Prof. Dr.Tri Joko Raharjo, M. Pd.

Keywords: Manager, service, learning

The role of the manager in the learning service process is to develop the knowledge and skills of learning citizens. However, the management of the LPK Gassebo Boja institution does not always run optimally and there are still many shortcomings. The learning service process that the tutor does is not optimal because of his competence. This study aims to describe the role of managers and the obstacles faced in the learning service process in the LPK Gassebo Boja car steering course, Kendal.

This type of research is qualitative research, through the method of observation, interviews and documentation as a method for collecting data. Researchers conducted participatory observations in this research, in interviews researchers interviewed 2 subjects: 2 managers at the LPK Gassebo Boja institution, 6 informants, 4 people as learning residents who were attending training and 2 people as tutors at the LPK Gassebo Boja institution, Kendal . The documentation was taken from a photo of a car steering course learning activity, the data validity technique of the researcher is the triangulation of methods and sources.

The results of this study have shown that managers at the LPK Gasebo Boja institution, Kendal have fulfilled effective learning services because they have met the dimension requirements to provide good services, there are 5 dimensions that must be met to guarantee learning services namely Tangible, Reliability, Responsive, Empathy, Assurance The manager provides learning services through tutors at the LPK Gassebo Boja car driving course institution, Kendal, also does not guarantee whether or not learning citizens can drive because the tutor also has problems when providing material that is learning citizens who have less catch or lack understanding for understanding the material as well as the age of the old learning community is an obstacle for LPK Gasebo Boja's tutor, Kendal.

The conclusion that can be taken is as a developing course the role of the manager through the car steering tutor is very important in this course, not only during the implementation of learning activities but also includes the preparation of the media used for the course to the assessment of learning outcomes of learning citizens . The role of the manager in learning services in the LPK Gassebo Boja car steering course, Kendal is of high quality because it has fulfilled the five service dimensions. Suggestions are given to overcome the problem of learning citizens who have difficulty when mastering skills so as to increase the number of meetings if deemed lacking. The goal is that the skills needed by learning citizens can be fulfilled.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan penelitian	5
1.4. Manfaat penelitian	6
1.5. Batasan penelitian.....	6
1.6. Penegasan istilah.....	6
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Peran Pengelola	9
2.1.1 Peran	9
2.1.2 Pengelola	9
2.2 Layanan Pembelajaran.....	10
2.2.1 Pengertian Layanan	10
2.2.2 Ciri-Ciri Layanan	11
2.2.3 Bentuk Layanan	12
2.2.4 Indikator layanan	13
2.2.5 Pembelajaran	15

2.2.6	Prinsip Pembelajaran	16
2.2.7	Tujuan Pembelajaran	17
2.2.8	Konponen Pembelajaran	18
2.2.9	Proses Pembelajaran	19
2.3	Kursus	21
2.3.1	Pengertian Kursus	21
2.3.2	Tujuan Kursus	22
2.4	Kerangka Berfikir	23
METODE PENELITIAN		25
3.1	Pendekatan Penelitian	25
3.2	Latar Penelitian	25
3.2.1	Lokasi Penelitian	26
3.3	Fokus Penelitian	27
3.4	Subjek Penelitian	27
3.5	Sumber Data Penelitian	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6.1	Wawancara	29
3.6.2	Observasi	30
3.6.3	Dokumentasi	31
3.7	Teknik Keabsahan Data	32
3.8	Teknik Analisis Data	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Gambaran Umum	39
4.1.2	Peran Pengelola dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Gassebo Boja, Kendal	42
4.1.3	Kendala Pengelola dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Gassebo, Kendal	66
4.2	Pembahasan	68
4.2.1	Peran Pengelola dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Gassebo, Kendal	68

4.2.2 Kendala Pengelola dalam Layanan Pembelajaran di Kursus Setir Mobil LPK Gassebo Boja, Kendal.....	76
PENUTUP	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	24
Gambar 3. 1 Skema Triangulasi Sumber.....	34
Gambar 3. 2 Skema Triangulasi Metode.....	35
Gambar 3.3 Langkah-Langkah Analisa Data.....	39
Gambar 4.1 Struktur organisasi LPK Gassebo Boja, Kendal	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian	26
Tabel 4.1 Paket lembaga LPK Gasebo Boja.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Pengelola.....	87
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Tutor.....	89
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Warga Belajar	94
Lampiran 4. Lembar Hasil Wawancara Pengelola.....	96
Lampiran 5 Lembar Hasil Wawancara Tutor.....	103
Lampiran 6 Lembar Hasil Wawancara Warga Belajar	123
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	139

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan berperan penting dalam kehidupan bagi setiap manusia yang menjalani hidup di dunia ini. Pendidikan diartikan sebagai salah satu cara bertahan hidup yang sangat membantu kehidupan manusia. Pernyataan ini sesuai dengan manfaat serta fungsi dari pendidikan itu sendiri, pendidikan pada dasarnya memiliki sistem yang berfungsi membuat segala cara atau bertahan hidup manusia menjadi lebih mudah serta lebih efektif, sehingga dalam menjalani kehidupan setiap harinya dapat dibantu dengan adanya pendidikan yang dapat dicari dimanapun dan hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan di negara Indonesia bahwa peran pendidikan yang ada di Indonesia adalah mampu memberikan perkembangan keterampilan yang lebih baik. Dalam pendidikan yang ada selalu mengutamakan karakteristik anak bangsa maka hal tersebut harus memiliki tujuan untuk mewujudkannya lewat suasana belajar mengajar antara pengajar dengan warga belajar. Prosedur yang harus diperhatikan dalam hal tersebut adalah menambah kompetensi seperti dalam agama yang utama, proses perkembangan diri, pengontrolan diri, serta karakter diri yang baik.

Sesuai dengan sistem Pendidikan Nasional yang diatur dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 bab VI pasal 13 yang berbunyi bahwa jalur pendidikan di Indonesia terdiri atas tiga jalur yaitu yang pertama pendidikan formal, yang kedua nonformal dan yang ketiga adalah informal dan adapun

pendidikan formal terdiri atas sekolah dasar, sekolah menengah pertama serta sekolah menengah ke atas. Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang diluar formal dan pendidikan ini memiliki struktur serta memiliki jenjang yang sangat panjang. Pendidikan informal sendiri yang ada di Indonesia diartikan sebagai pendidikan keluarga dan sekaligus pendidikan dasar manusia.

Kuntoro (2006:1) tujuan pendidikan nonformal sendiri adalah pengembangan peserta belajar sebagai individu dan kelompok sosial dimana peserta belajar itu hidup maka kurikulum pendidikan nonformal peran tutor dan peserta belajar, dan proses pembelajarannya harus berfungsi untuk mencapai kemajuan individu dan kelompok sosialnya. Cakupan pendidikan nonformal diantaranya program keaksaraan (paket a,b,c) dan program kegiatan peningkatan keahlian seperti kursus dan pelatihan. Pendidikan nonformal difungsikan mampu membantu warga belajar dalam mendapatkan pendidikan secara praktis baik secara pengetahuan maupun keterampilan.

Pendidikan nonformal memiliki banyak keterampilan untuk meningkatkan potensi kemampuan peserta didik salah satunya adalah kursus. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Stürmer, K., Könings, K. D., & Seidel, T. (2013 : 470)

“Teacher candidates in all three courses showed significant gains both in declarative knowledge and professional vision. Patterns of results differed depending on the course attended. A video-based course with a focus on effective teaching resulted in highest gains in prediction of the consequences of observed events for student learning processes, which is the highest level of knowledge transfer”

Penelitian tersebut menunjukkan hasil yang signifikan baik dalam pengetahuan deklaratif dan visi profesional. Pola hasil berbeda tergantung pada

kursus yang dihadiri. Kursus berbasis fokus pada pengajaran yang efektif menghasilkan keuntungan tertinggi dalam prediksi konsekuensi dari peristiwa yang diamati untuk proses belajar siswa, yang merupakan tingkat transfer pengetahuan tertinggi.

Kursus yang memiliki kualitas serta efektif, unggul serta mampu mengembangkan karakteristik yang lebih baik dapat dibangun melalui pelayanan yang baik. Layanan pembelajaran pada dasarnya dideskripsikan sebagai integritas layanan masyarakat dimana kegiatan tersebut wajib dipenuhi organisasi penyelenggara pendidikan sebagai wujud pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui prosedur akademik (Joseph, 2007:321). Berson (1994) menegaskan bahwa manfaat layanan pembelajaran yaitu memberikan kesempatan pada peserta didik guna mendapatkan pengalaman secara praktis sehingga memudahkan peserta didik dalam upaya peningkayan karir sesuai yang dipilih. Layanan pembelajaran dapat diamati berdasarkan partisipasi peserta didik dalam memperoleh pengalaman dan proses implementasi tingkat kematangan pribadi dan sosial serta dimasyarakat (Bonnette, 2000:20). Menurut Watherford *et al* (2003:84) menegaskan bahwa salah satu tantangan masa depan untuk pratisi pendidikan perlu memahami efektifitas layanan pembelajaran dalam mengembangkan cara- cara yang menunjukkan dampak sebenarnya dari layanan pembelajaran Oleh karena itu, untuk meningkatkan layanan prima pada lembaga kursus dapat melalui cara dengan meperbaiki layanannya, layanan yang baik akan membentuk kompetensi yang tinggi karena dalam layanan terdapat

tahapan-tahapan yang yang mampu memberikan dampak yang baik dalam pembelajaran.

Layanan merupakan bagian terpenting yang harus diperhatikan pengelola dalam proses pembelajaran. Kualitas layanan proses pembelajaran dapat ditinjau dari sarana prasarana, media pembelajaran dan tutor. Tutor sebagai sumber belajar perlu memiliki kompetensi dalam proses penyampaian teori maupun saat mendampingi praktek warga belajarnya. Kompetensi tutor yang unggul juga akan berpengaruh positif terhadap layanan proses pembelajaran.

Lembaga pelatihan kursus LPK Gasebo Boja, dengan bertempat di Jalan Pramuka Nomor 120, Gentan Kidul, Boja, Kauman, Boja, Kec. Boja, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah 51381, yang telah berdiri sejak tahun 2003 oleh bapak Cipto Asri Handayani. Lembaga kursus setir mobil LPK Gassebo memiliki banyak keunggulan antara lain adalah memiliki ketampakan fisik yang berkualitas seperti mobil yang baik, sarana prasarana yang terawat, dan merupakan satu satunya LPK di Boja dan sekitarnya. LPK Gassebo Boja, Kendal berusia cukup tua yaitu 17 tahun namun tutor di lembaga kursus LPK Gassebo Boja, Kendal tidak memiliki sertifikat kompetensi tentang kursus setir mobil dan hanya memiliki ijazah SMA setara serta SIM B 1 umum, namun pada kenyataan di lapangan tutor mampu memberikan pembelajaran yang baik sehingga warga belajar mampu memahami keterampilan yang diberikan oleh tutor mengenai pembelajaran menyetir.

Kursus setir mobil ini sangat diminati banyak masyarakat disekitar Boja karena lembaga ini sangat besar dan mumpuni dalam memberikan layanan kursus dan di lembaga kursus ini mempunyai banyak mobil yang sudah dimodifikasi untuk memberikan pelayanan pada peserta kursus. Disisi lain pelayanan tersebut didukung oleh fasilitas yang baik untuk menarik minat warga belajar. Berdasarkan paparan tersebut, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul peran tutor dalam proses pembelajaran kursus setir mobil di LPK Gassebo Boja, Kendal..

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan atas latar belakang masalah yang penulis kemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana peran pengelola dalam memeberikan layanan pembelajaran di kursus setir mobil LPK Gassebo Boja, Kendal?
- 1.2.2 Kendala apa saja yang dihadapi pengelola dalam proses layanan pembelajaran yang ada di kursus setir mobil LPK Gassebo Boja, Kendal?

1.3. Tujuan penelitian

Dari hasil rumusan masalah diatas, tujuan yang akan dicapai oleh peneliti, yaitu :

- 1.3.1 Mendeskripsikan peran pengelola dalam memberikan layanan pembelajaran kursus setir mobil di lembaga LPK Gassebo Boja, Kendal.
- 1.3.2 Mendeskripsikan kendala yang dihadapi pengelola dalam proses layanan pembelajaran di lembaga kursus setir mobil LPK Gassebo Boja, Kendal.

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

1.4.1.1 Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan informasi dan masukan yang ada di lembaga kursus setir mobil LPK Gassebo Boja, Kendal.

1.4.1.2 Berfungsi sebagai referensi penelitian penelitian berikutnya mengenai peran pengelola dalam pelayanan pembelajaran di kursus lainnya.

1.4.2 Manfaat praktis

1.4.2.1 Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan informasi tentang pentingnya peran pengelola dalam lembaga kursus setir mobil di LPK Gassebo Boja.

1.4.2.2 Dapat memberikan manfaat kepada tutor di lembaga kursus setir mobil LPK Gassebo Boja

1.5. Batasan penelitian

Berdasarkan hasil latar belakang masalah yang ada di atas perlu diadakannya pembatasan masalah penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang sedang diteliti, supaya lebih fokus dalam mengkaji penelitian. Penelitian ini menitik beratkan peran pengelola dalam memberikan pelayanan pembelajaran di lembaga kursus setir mobil.

1.6. Penegasan istilah

Supaya ruang lingkup permasalahan menjadi jelas, tidak terjadinya penyimpangan arti dan dapat menjadi satu kesatuan makna, cara pandang tentang sesuatu yang ada dan memaksimalkan mungkin kesalah pahaman di dalam penelitian ini yang berjudul "Peran Tutor Dalam Proses Pembelajaran Kursus Setir Mobil di LPK Gassebo Boja"

1.6.1 Peran

Kamus Besar Bahasa Indonesia menerangkan bahwa peran merupakan orang yang menjadi sesuatu yang khas atau mempunyai perangkat tingkah yang khas di dalam masyarakat dan peran dalam penelitian ini diartikan sebagai orang yang memberikan pembelajaran kepada warga belajarnya untuk mencapai sesuatu yang akan dicapai nantinya.

1.6.2 Pengelola

Pengelola menurut kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan orang yang melakukan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan atau juga disebut proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain untuk mencapai tujuan dari organisasi atau lembaga.

2.6.1 Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia layanan merupakan salah satu cara untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Dalam penelitian ini layanan yang dimaksud adalah pemberian pembelajaran kepada warga belajarnya di LPK Gassebo Boja, Kendal.

3.6.1 Kursus

Kursus merupakan satuan dari pendidikan nonformal yang merupakan alat bagi masyarakat sebagai jembatan untuk mendapatkan bekal pengetahuan atau keahlian dan juga dapat memberikan pengembangan diri, profesi, serta usaha mandiri (Triyana,2012:2012) kursus dalam penelitian ini merupakan kursus setir mobil di LPK Gassebo Boja, Kendal.

3.6.2 Pembelajaran

Pembelajaran adalah suatu kegiatan interaksi antara seseorang terhadap orang lain yang bertujuan untuk memberikan ilmu pengetahuan dengan cara dan metode sesuai keingan dan lingkungan belajar yang ada dalam keadaan setempat agar keadaan dan suasana yang diinginkan akan tercipta dan pembelajaran juga dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Peran Pengelola

2.1.1 Peran

Pengertian peran berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia adalah individu yang melakukan pola tingkah laku untuk mendapatkan kedudukan masyarakat. Menurut Hamalik (2007:33) menerangkan peran adalah pola tingkah laku yang dilakukan seseorang secara rutin dan terstruktur sehingga membuat individu tersebut memiliki karakteristik dalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa peran adalah sesuatu yang dimiliki seseorang atau ciri khas seseorang yang memiliki pekerjaan dan jabatan tertentu. Dengan sebuah kewenangan hak serta kewajiban yang dimiliki oleh seseorang semua hal tersebut juga termasuk dalam sebuah kategori peran, tetapi yang terpenting adalah bahwa sebuah peran harus memiliki pola tingkah laku yang dapat dipertanggung jawabkan oleh seseorang dan juga dapat menjadi acuan bagi seseorang atau untuk panutan.

2.1.2 Pengelola

Pengertian pengelola menurut kamus besar Bahasa Indonesia merupakan orang yang melakukan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan atau juga disebut proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain untuk mencapai tujuan dari organisasi atau lembaga. Menurut Balderton (dalam Adisasmita, 2011:21), istilah pengelolaan sama dengan manajemen yaitu

menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

Adisasmita (2011:22) mengemukakan bahwa, “Pengelolaan bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, akan tetapi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.”

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, penulis menyimpulkan bahwa peran pengelola merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi merencanakan, mengorganisasikan dan mengarahkan, dan mengawasi kegiatan manusia dengan memanfaatkan material dan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan memenuhi lima layanan yaitu, Tangible, Reliability, Responsive, Empathy dan Assurance. Dan dalam pelaksanaannya pengelola menjadi faktor utama keberhasilan tujuan yang diharapkan.

2.2 Layanan Pembelajaran

2.2.1 Pengertian Layanan

Layanan adalah kegiatan memberikan jasa untuk memecahkan masalah baik dalam skala antar individu maupun kelompok. Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Menurut Moenir (2008:27) menyatakan bahwa kegiatan yang diberikan oleh individu di dalam kelompok maupun organisasi yang bertujuan untuk berusaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Suminar & Apriliawati (2017:5) layanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud barang dan juga tidak dapat dimiliki, pelayanan biasanya berhubungan erat sekali dengan jasa ataupun upaya memberikan rasa puas terhadap konsumennya, dengan begitu pihak konsumen akan merasa puas karena telah diberikan hak dan dibantu atas permasalahan yang dihadapinya.

Berdasarkan pendapat ahli dapat disimpulkan layanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi yang memberikan jasa kepada para konsumen yang membutuhkan kepentingan untuk menyelesaikan masalahnya dan sehingga memberikan rasa kepuasan kepada konsumennya kegiatan tersebut tidak bisa dituliskan karena hal atau tindakan tersebut adalah tindakan atau interaksi yang dilakukan oleh seseorang ataupun perusahaan untuk memberikan jasa serta tindakan khusus terhadap konsumen.

2.2.2 Ciri-Ciri Layanan

Ciri-ciri layanan adalah suatu karakteristik dari upaya untuk memenuhi kebutuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat atau individu agar tercapai tujuan serta kepuasan tersendiri dari individu ataupun masyarakat. Menurut Dwimawanti, I H (2014:115) terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa yaitu :1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Akurasi pelayanan 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;4. Tanggung jawab;5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana;6. Kemudahan mendapatkan pelayanan; 7. Variasi model pelayanan; 8. Pelayanan pribadi;9. Kenyamanan;10. Atribut pendukung lainnya.

Ciri ciri layanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa ciri-ciri layanan sebagai berikut. (1) kesederhanaan artinya pelayanan dilakukan dengan prosedur tata cara yang tidak berbelit belit dan tepat. (2) kejelasan yaitu mencakup rincian biaya dan pelayanan public serta prosedur dan tata cara secara teknis maupun administratif. (3) Kemudahan akses artinya tempat dari pelayanan dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat. (4) Kedisiplinan, kesopanan serta keramahan yaitu bagaimana cara unit layanan memberikan pelayanan dengan cara disiplin, sopan,ramah serta memberi layanan dengan ikhlas. (5) Kepastian waktu yaitu pelayanan harus sesuai waktu yang tepat dan benar. (6) Kelengkapan sarana prasarana yang memadai dan bagus seperti kelengkapan kerja dan alat telekomunikasi. Berdasarkan pendapat para ahli ciri-ciri layanan adalah suatu struktural yang menggambarkan mengenai proses memberikan jasa dan kepuasan terhadap konsumen berupa jasa interkasi tingkah laku atau pelayanan.

2.2.3 Bentuk Layanan

Bentuk layanan adalah suatu pola yang menggambarkan bentuk dari kegiatan layanan yang dilaksanakan atau dijalankan. Bentuk bentuk tersebut memiliki fungsi serta manfaat yang berbeda dari setiap kegiatannya. Menurut Nurihsan (2006:45) berdasarkan fungsi dan prinsip bimbingan bahwa kerangka kerja layanan bimbingan dan konseling yang dijabarkan dalam empat kegiatan utama yaitu : 1) layanan dasar bimbingan yaitu layanan bimbingan yang bertujuan membantu seluruh siswa mengembangkan perilaku efektif dan meningkatkan keterampilan keterampilan hidupnya, 2) layanan responsif yaitu layanan

bimbingan yang bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan yang dirasakan sangat penting oleh siswa pada saat ini, 3) layanan perencanaan individual yaitu upaya bimbingan yang bertujuan membantu seluruh siswa membuat dan mengimplementasikan rencana-rencana pendidikan, karier, dan kehidupan sosial pribadinya, 4) dukungan sistem yaitu kegiatan-kegiatan manajemen yang bertujuan untuk memantapkan, memelihara, serta meningkatkan program bimbingan.

Menurut Dwimawanti, I H (2014:113) bentuk pelayanan dibagi sebagai berikut (1) pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta kegiatan tata usaha dari keseluruhannya yang menghasilkan berupa dokumen. (2) Jenis pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan yang menghasilkan barang atau kegiatan pengolahan bahan berbentuk fisik, termasuk distribusi serta penyampaian barang secara langsung kepada konsumennya, secara keseluruhannya kegiatannya tersebut menghasilkan produk akhir berwujud barang atau benda. (3) Jenis pelayanan jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana prasarana serta penunjangnya, pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem dan pola tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang langsung diterima oleh penerima dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

2.2.4 Indikator layanan

Menurut Jasfar, F (2005:51) dimensi kualitas layanan antara lain: (1) Tangibles adalah pelayanan berbentuk fasilitas khususnya fisik seperti gedung,

ruangan,dll (2) Reliability adalah memberikan layanan secara terstruktur, tepat waktu dan terjadwal kepada konsumen, (3) Responsiveness adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen, (4) Assurance adalah pelayanan yang bersifat memberikan pengetahuan, skil, dan sopan, santun,.(5) Empathy adalah sikap perilaku yang mengedepankan konsumen merasa diperhatikan baik dalam komunikasi maupun saat kontak fisik lainnya.

Menurut Minarso, C. (2009 : 49) layanan diidentifikasi berdasarkan (1) Layanan pada dimensi Tangibles mengenai daya tanggap adalah kompetensi penyedia layanan untuk memberikan membantu dan merespon permintaan dengan segera, (2) Layanan pada Dimensi Reliabilitas, adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan janji, (3) Layanan pada Dimensi Jaminan (Assurance), adalah kemampuan untuk memfasilitasi karyawan yang berkompoten baik secara kemampuan pengetahuan dan kesopanan, (4) Layanan pada Dimensi Empati, adalah kemampuan penyediaan pelayanan memahami masalah para pelanggannya konsumen, serta memberikan perhatian personal dengan baik (5) Layanan pada dimensi Bukti Fisik, adalah kemampuan penyediaan memberikan pelayanan yang baik dalam bentuk fisik.

Menurut Ramadhani, W (2017:268) layanan dapat diukur kualitasnya dengan memperhatikan dimensi sebagai berikut . (1) Tangibility, menyartakan bahwa ketampakan fisik seperti sarana prasarana yang dimiliki harus terawat serta nyaman digunakan oleh pembeli layanan tersebut karena pembeli pelayanan harus merasa nyaman terlebih dahulu. (2) reabili adalah dimensi yang menekankan bahwa kesuaian kenyataan harus sesuai dengan layanan yang dijanjikan. (3)

Responseveness adalah dimensi yang menekankan pada kemampuan dalam memeberikan layanan dengan cara tepat dan cepat, pemberi layanan harus bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. (4) Assurance adalah dimensi yang menekankan pada keahlian dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak merasa menyeesal atau merasa rugi telah melakukan pelayanan. (5) Empathy adalah dimensi yang menekankan kebaikan atau pemahaman antara pemberi layanan terhadap yang diberikan layanan. Hal ini dapat dikuatkan dengan cara menguatkan akses komunikasi atau bahasa agar saat pemberian materi dapat dipahami dengan seksama.

2.2.5 Pembelajaran

Pembelajaran adalah suatu kegiatan memberikan ilmu pengetahuan kepada peserta didik dengan seksama yang diberikan oleh seorang guru atau tutor dan menurut Kirom (2017:69) menyatakan bahwa pembelajaran adalah sebuah upaya yang dilakukan oleh guru atau pengajar secara sengaja memberikan ilmu pengetahuan kepada peserta didiknya dengan cara mengorganisasikan dan lingkungan belajar kepada para peserta didiknya agar tercipta suasana yang diharapkan dan peserta didik mampu memahami ilmu pengetahuan yang diberikan oleh seorang pengajar dan dengan begitu pembelajaran dapat diharapkan hasilnya secara optimal.

Menurut Nurhalim (2014:25) pembelajaran adalah kegiatan pendidik memberikan transfer pengetahuan baik didalam kelas maupun di luar kelas dengan bertujuan agar warga belajar mengikuti prose belajar mengajar. RC, Caturia Berliantin Achmad Rifai. (2017 : 43) Proses pembelajaran adalah interaksi

yang dilakukan oleh pendidik dengan warga belajar dengan materi (bahan) penyampaian yang ingin disampaikan kepada peserta didik agar terjadi perubahan perilaku, maupun kognitif.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pembelajaran adalah suatu kegiatan interaksi antara seseorang terhadap orang lain yang bertujuan untuk memberikan ilmu pengetahuan dengan cara dan metode sesuai keinginan dan lingkungan belajar yang ada dalam keadaan setempat agar keadaan dan suasana yang diinginkan akan tercipta dan pembelajaran juga dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

2.2.6 Prinsip Pembelajaran

Rifa'i (2009:32-34) mengatakan prinsip pembelajaran orang dewasa berfokus pada beberapa hal diantaranya: 1) pembelajaran berfokus pada kebutuhan warga belajar, 2) pembelajaran yang baik adalah mengedepankan proses bukan hasil yang di capai, 3) evaluasi pembelajaran merupakan hal mutlak yang harus di lakukan untuk mengetahui seberapa paham mengenai materi yang sudah tersampaikan, 4) pembelajaran orang dewasa memintangkan perasaan baik saat proses pembelajaran, 5) susasana pembelajaran yang baik adalah apabila tercipta rasa saling menghormati, menghargai, dan mendukung antar sesama.

Menurut Achmad Rifai & Catharina (2012:176) menetapkan prinsip pembelajaran sebagai berikut: (1) menentukan apa tujuan instruksional, (2) menganalisis lingkungan yang ada di kelas termasuk identifikasi entry behavior para peserta didik yang ada, (3) menentukan materi pelajaran, (4) memecahkan semua materi pelajaran menjadi bagian yang kecil-kecil, (5) menyajikan materi-

materi pelajaran, (6) memberikan stimulus yaitu berupa, pertanyaan, latihan, tugas-tugas serta praktikum, (7) mengamati serta mengkaji respon peserta didik, (8) memberikan penguatan positif atau negatif, (9) memberikan stimulus yang baru.

Palis, A. G., & Quiros, P. A. (2014 : 20) Prinsip pembelajaran dalam jurnal penelitian yang berjudul “*Adult learning principles and presentation pearls*” prinsip pembelajaran orang dewasa yaitu menekankan relevansi pengalaman dan pengetahuan untuk menciptakan pembelajaran yang praktis serta berguna untuk kebutuhan jangka pendek.

Pernyataan dari beberapa ahli mengenai prinsip pembelajaran adalah suatu cara atau sistem untuk menjalankan pembelajaran. Prinsip pembelajaran juga dikatakan sebagai langkah-langkah untuk menerapkan pembelajaran yang ada, karena dalam pembelajaran perlu adanya prinsip pembelajaran untuk mendapatkan hasil kompetensi yang ingin dicapai pada tujuannya.

2.2.7 Tujuan Pembelajaran

Menurut Hidayat (2010:6) mengatakan bahwa tujuan pembelajaran adalah : (1) sebagai seorang pengajar harus merancang dan membuat tujuan pembelajaran secara rinci dan juga tegas agar nantinya pembelajaran berjalan dengan baik dan benar, (2) perumusan tujuan pembelajaran dapat menjadi efek yang baik bagi pengajar maupun peserta didik, (3) saat ini telah terjadi sebuah pergeseran tujuan pembelajaran yang ada antara lainnya adalah penguasaan bahan ke penguasaan performansi, (4) tujuan pembelajaran adalah hal yang nyata yang bertujuan membentuk tujuan pembelajaran dan apa yang akan diraih oleh tujuan

yang telah ditetapkan, (5) tujuan pembelajaran pada dasarnya dirumuskan dengan jelas dan juga memiliki komponen penting seperti: *audience, behavior, condition, degree,*

Tujuan pembelajaran berdasarkan Gleason, dkk. (2011:7) dalam jurnal penelitian yang berjudul “*An active-learning strategies primer for achieving ability-based educational outcomes*” secara aktif mengintegrasikan kepada pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai-nilai, dan perilaku dalam kegiatan praktik. Pernyataan dari beberapa ahli dapat di simpulkan tujuan pembelajaran adalah suatu arahan yang diinginkan oleh seorang pengajar lewat warga belajar strategi memberikan materi pembelajaran yang ada kepada warga belajarnya, menggunakan pola dan cara yang efektif sehingga pada akhirnya akan tercipta kompetensi yang sangat tinggi dan diinginkan oleh warga belajar.

2.2.8 Konponen Pembelajaran

Komponen pembelajaran menurut Rifai & Catharina membagi sebagai berikut : 1) Tujuan, upaya yang ingin di harapkan warga belajar setelah mengikuti proses pembelajaran, 2) Subjek belajar, individu yang melakukan proses pembelajaran, 3) Materi pembelajaran, bahan pembelajaran yang akan disampaikan pendidik kepada warga belajar saat proses pembelajaran, 4) Strategi pembelajaran, teknik atau cara yang dilakukan pendidik untuk menyampaikan materi dalam proses pembelajaran kepada warga belajar 5) Media pembelajaran, alat yang digunakan pendidik dalam menyampikan materi kepada warga belajar dalam proses pembelajaran, 6) Penunjang, Komponen penunjang berfungsi memperlancar, melengkapi, dan mempermudah terjadinya proses pembelajaran

Pane, A., & Dasopang, M. D (2017: 351) Komponen-komponen pembelajaran adalah seluruh aspek yang saling membutuhkan. Pembelajaran tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya komponen pembelajaran, dan komponen pembelajaran terdiri dari: guru, siswa, tujuan, materi, media, metode, dan evaluasi.

Komponen pembelajaran adalah bagian-bagian dari pembelajaran yang dijadikan sebagai alat untuk melakukan segala sesuatu berkaitan dengan pembelajaran, artinya komponen pembelajaran mempunyai fungsi yang sangat penting bagi pembelajaran, apabila setiap komponen pembelajaran memiliki kompetensi yang sangat tinggi maka hasil dari pembelajaran pun juga akan tinggi. Dengan seperti itu diharapkan dalam setiap komponen pembelajaran harus memaksimalkan fungsi tersebut untuk membawa pembelajarn yang di inginkan dan tujuan pembelajaran juga akan tercapai.

2.2.9 Proses Pembelajaran

Menurut Kirom (2017 : 75) proses pembelajaran itu sendiri memiliki dua dimensi. Yang pertama yaitu aspek kegiatan siswa: apakah kegiatan yang akan dilakukan siswa bersifat individual atau yang bersifat kelompok. Yang kedua adalah aspek orientasi guru atas semua kegiatan siswa: apakah selalu difokuskan pada kegiatan individu atau kelompok. Berdasarkan atas dua dimensi yang satu sama lain memiliki dua kutub tersebut, ada empat model dilaksanakan dalam kegiatan pembelajaran.

Menurut Wahyujati, B. B. (2006:98) proses pembelajaran dalam pelaksanaan sesuai dengan kebutuhan dalam masyarakat, dan memiliki nilai

kompetitif dalam penyelenggaraan pendidikan dengan kompetensi sejenis melalui perencanaan inovasi sebagai perencanaan strategi dalam proses pembelajaran menggunakan metode dan model pengajaran yang tepat dan diterapkan secara luwes, serta kompetensi yang didapatkan peserta sungguh-sungguh mampu diaplikasikan dalam kenyataan dilapangan.

Sutarto. J (2015:142) bahwa pembelajaran juga memiliki perencanaan yang terdiri dari, identifikasi kebutuhan, tujuan, kurikulum, sumber, identifikasi, sumber, strategi serta sarana dan prasarana. Pembelajaran harus memenuhi, alokasi waktu, tempat pembelajaran, warga belajar, struktur, metode khusus, media serta penilaian, karena dengan adanya perencanaan dan memenuhi komponen belajar akan membawa pembelajaran menjadi lebih baik.

Joko Sutarto, A. (2017:34) sebagai suatu proses kegiatan, terdiri atas tiga fase atau tahapan. Fase-fase proses pembelajaran kursus menjahit yang dimaksud meliputi: tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Enggar Sari Aningtiyas, Fakhruddin & Ilyas (2012:4-5) proses pembelajaran terdiri dari: (1) Perencanaan meliputi penetapan tujuan lembaga, membuat kurikulum, merekrut peserta didik dan instruktur, serta sarana prasarana, (2) Pelaksanaan pembelajaran, proses penggunaan metode praktek dan teori secara bersamaan (3) Evaluasi, kegiatan menilai tingkat pemahaman warga belajar dalam meyerap materi pembelajaran. Evaluasi di laksanakan setelah proses pembelajaran selesai dengan menggunakan metode lisan maupun tertulis.

Berdasarkan pendapat ahli proses pembelajaran adalah suatu kegiatan belajar mengajar yang yang dilakukan oleh pengajar yang diberikan kepada

peserta didik yang meliputi banyak aspek dalam kegiatannya dan diharapkan mampu mendapatkan hasil yang optimal dan kompetensi yang diharapkan, proses pembelajaran juga dapat dikatakan kegiatan interaksi yang bertujuan berbagi informasi yang didapat antar keduanya sehingga pada pembelajaran akan terjalin dengan baik dan suasana yang diinginkan oleh warga belajar. Proses pembelajaran membentuk pola pikir dari warga belajar untuk mendapatkan kompetensi yang diinginkan dan juga ilmu pengetahuan.

2.3 Kursus

2.3.1 Pengertian Kursus

Triyana, (2012:14) berpendapat kursus adalah suatu satuan pendidikan dari bagian non formal yang ada di Indonesia yang menjembatani masyarakat untuk mendapatkan keahlian khusus agar dapat memiliki suatu pekerjaan yang mampu untuk bertahan hidup. UU SISDIKNAS Bab VI pasal 26 ayat (5) menyatakan bahwa lembaga pendidikan yang didirikan negara ataupun swasta yang bertujuan memberikan keahlian dan pengetahuan untuk pengembangan diri, pengembangan profesi atau untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

Berdasarkan pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kursus adalah salah satu satuan pendidikan nonformal yang ditujukan untuk masyarakat dimana kegiatannya berupa pemberian pengetahuan, keahlian, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap. Kursus juga membantu seseorang untuk mendapatkan skill sebagai cara untuk bekerja dan bertahan hidup di zaman milenial seperti sekarang, karena pada zaman seperti ini bila hanya mengandalkan ilmu pengetahuan saja

tidak cukup, perlu adanya keterampilan, dan kursus menyediakan semua kemampuan dan skil untuk dapat bekerja dan bersaing dizaman seperti sekarang.

2.3.2 Tujuan Kursus

Menurut UUSPN pasal 26 ayat 5 menyatakan tujuan kursus serta pelatihan adalah memberikan bekal pengetahuan, keterampilan hidup, kecakapan , serta sikap untuk mengembangkan diri atau individu, mengembangkan profesi yang dimiliki, bekerja, usaha yang mandiri, atau berniat melanjutkan pendidikan kearah jenjang yang lebih tinggi.

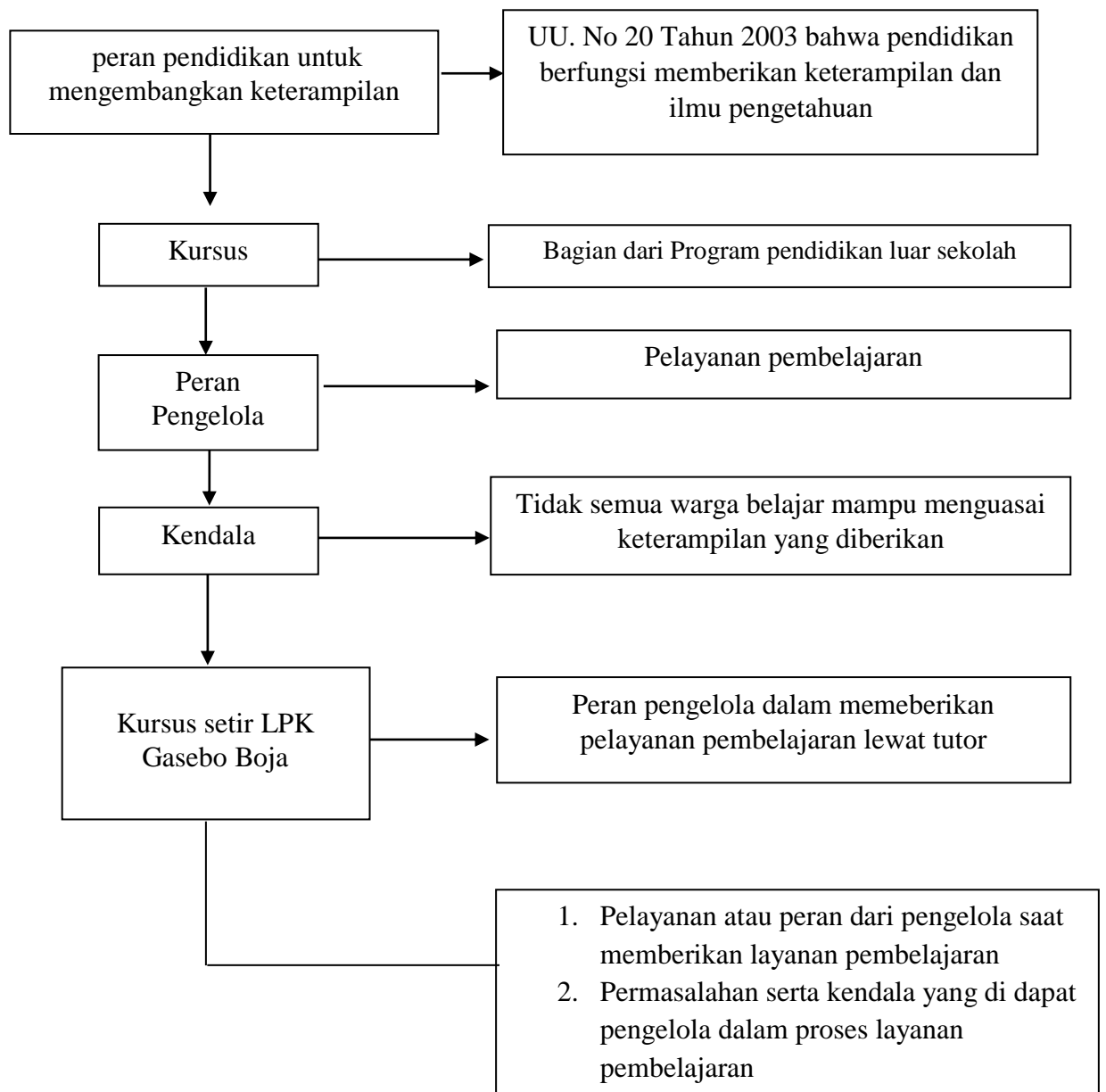
Tujuan kursus atau pelatihan menurut Elfrianto (2017:50-51) merupakan dan dapat dikemukakan, yaitu sebagai berikut : 1) sebagai alat untuk meningkatkan keterampilan bagi karyawan sesuai dengan hal atau perubahan teknologi, 2) sebagai alat untuk meningkatkan produktivitas bagi para pekerja organisasi, 3) sebagai alat untuk mengurangi waktu belajar untuk karyawan baru agar dapat menjadi kompeten, 4) sebagai alat untuk membantu hal dalam masalah operasional, 5) dapat memberi wawasan kepada seluruh karyawan untuk lebih mengenal keadaan organisasinya, 6) diharapkan dapat meningkatkan kemampuan bagi para peserta latihan untuk mengerjakan tugasnya, 7) kemampuan untuk menumbuhkan sikap empati dan memandang dari kacamata orang lain, 8) mampu meningkatkan kemampuan atau keahlian menginterpretasikan data serta daya nalar para karyawan, 9) meningkatkan daya kemampuan serta keterampilan bagi para karyawan dalam menganalisis suatu permasalahan serta pengambilan keputusan yang akhir

Berdasarkan pendapat ahli dapat disimpulkan tujuan kursus adalah dapat meningkatkan hasil dari latihan yang dilakukan di kursus dan dapat mengembangkan diri dari diri sendiri sehingga mampu memberikan tingkat kemampuan dari pesertanya. Tujuan kursus juga dapat diartikan sebagai alat untuk menjadikan pekerjaan menjadi lebih efektif dan kompeten, karena tujuan kursus juga mampu meringankan pekerjaan, mengurangi waktu bekerja, mendapatkan hasil yang diinginkan serta memiliki kompetensi yang sangat tinggi.

2.4 Kerangka Berfikir

Sesuai dengan UU No. 20 tahun 2003 bahwa peran pendidikan yang ada di Indonesia adalah mampu memberikan perkembangan keterampilan yang lebih baik. Dalam pendidikan yang ada selalu mengutamakan karakteristik anak bangsa maka hal tersebut harus memiliki tujuan untuk mewujudkannya lewat suasana belajar mengajar antara pengajar dengan warga belajar. Prosedur yang harus diperhatikan dalam hal tersebut adalah menambah kompetensi seperti dalam agama yang utama, proses mengontrol diri, pribadi yang baik, skill yang harus dimiliki, warga masyarakat serta bangsa ini. Salah satu alat atau program yang dapat mengembangkan skill adalah kursus. Program unggulan yang saat ini sedang unggul dengan yang lainnya adalah kursus stir mobil. Kursus stir mobil yang sedang banyak berkembang di masyarakat perlu adanya seorang tutor yang memiliki kompetensi tinggi. Seiring berjalannya zaman yang lebih modern banyak ditemui tutor yang kurang baik saat memberi pembelajaran menyeter dengan baik. Alasan tersebut adalah hal yang utama mengapa penulis melakukan penelitian mengenai tutor yang bekerja di lembaga kursus stir mobil LPK Gassebo

Boja, Kendal dan lembaga ini adalah lembaga yang berada pada masa berkembang yang sangat baik. Penelitian ini memiliki kerangka berfikir yang tergambar seperti berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Sesuai dengan hasil penelitian serta pembahasan bab 4 maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran pengelola dalam memberikan layanan pembelajaran di lembaga kursus menyetir LPK Gassebo Boja, Kendal melalui tutor kursus setir mobil dapat dikatakan efektif karena sudah memenuhi lima dimensi layanan. 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 pengelola dalam layanan pembelajaran kursus setir mobil LPK Gassebo Boja, Kendal melalui tutor setir mobil memiliki kualitas yang tinggi karena telah memenuhi layanan dengan terstruktur dan baik. Kendala proses layanan pembelajaran diantaranya tutor tidak menjamin warga belajarnya dapat menguasai keterampilan yang diajarkan karena hal tersebut tergantung dari individu warga belajar sendiri.
2. Kendala pengelola dalam memberikan layanan pembelajaran kepada warga belajar melalui tutor yaitu tidak semua warga belajar dapat dengan cepat memahami keterampilan yang diberikan oleh tutor, warga belajar yang kurang tanggap, sudah berumur tua dan takut praktik secara langsung.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian serta kesimpulan yang sudah diuraikan maka disarankan diantaranya:

1. Perlu ada perbaikan kurikulum pembelajaran agar ketrampilan yang disampaikan tutor dapat diterima warga belajar diberbagai kalangan muda maupun kalangan tua.
2. Perlu tambahan waktu baik jumlah hari dan jam dalam proses pembelajaran, karena setiap warga belajar memiliki kemampuan yang berbeda dalam memahami keterampilan setir mobil yang di sampaikan oleh tutor.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adrianto, L. A. (2010). Kinerja Tutor dalam Proses Pembelajaran Paket C. *Jurnal Ilmiah Visi*, 5(2), 120-134.
- Ahmad Husein & Joko Sutarto. (2017). Pembelajaran Kursus Menjahit Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan (Lkp) Nissan Fortuna Kabupaten Kudus. *Jurusan Pendidikan Non Formal*, Vol. 2. No 1 Hlm. 1-115.
- Arikunto, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arviani, E., Arif, M., & Ningsih, P. R. (2019). Pengaruh Model Quantum Learning Dengan Konsep Tander Terhadap Hasil Belajar Kognitif Siswa Pada Mata Pelajaran Sistem Komputer Kelas X Tkj Di Smk Negeri 1 Labang. *Journal Of Informatics Education*, 6(1).
- Basleman, A. (2006). Peran Tenaga Kependidikan Pendidikan Nonformal (Pnf) dalam Meningkatkan Kualitas Warga Belajar Pendidikan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Visi*, 1(2), 19-23.
- Biggs, J. (2003). Aligning teaching and assessing to course objectives. Teaching and learning in higher education. *New trends and innovations*, 13-17.
- Bonnette, R. (2006). Out of the classroom and into the community: service learning reinforces. *Technology Teacher*, Vol. 65 No. 5, pp. 6-11.
- Creswell, J. (2013). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset Memilih diantara Lima Pendekatan*. (Terj. Saifuddin Zuhri Qudsy). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Depdiknas. (2003). *Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional*.
- Devista, N. (2007). Hambatan-hambatan yang Dialami Tutor dalam Pembelajaran Paket B Setara Sltip di Sanggar Kegiatan Belajar (Skb) Lubuk Begalung Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Visi*, 2(2), 87-100.
- Dion, A. (2013). Hubungan Diadik (Relational Dyadic) Tutor Dengan Peserta Didik Dalam Kegiatan Pembelajaran. EmpowermenT. *Jurnal Ilmiah Program Studi Pendidikan Luar Sekolah*, 2(1), 38-46.

- Dwimawanti, I. D. (2004). Dwima Kualitas Pelayanan Publik (Sa/ah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). . *Dalam "Dialogue" JIAKP*, , 109-116.
- Elfrianto. (2017). Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan. *Jurnal EduTech*, Vol. 2 No. 2 ISSN: 2442-6024.
- Enggar Sari Aningtiyas, Fakhruddin & Ilyas. (2012). Pengelolaan Kursus Musik (Studi Pada Lembaga Kursus Musik 99 Jl. Pattimura Raya Ungaran Kabupaten Semarang. *Jurusan Pendidikan Luar Sekolah*, 1-6.
- Gleason, d. (2011). An active-learning strategies primer for achieving ability-based educational outcomes. *American journal of pharmaceutical education*, 75(9), 186.
- Hamalik, O. (2007). *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasyim, M. (2014). Penerapan Fungsi Guru Dalam Proses Pembelajaran. *Auladuna, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin*, VOL. 1 NO. 266 2 Desember.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Joseph, M. S. (2007). An exploratory study on the value of service learning projects and their impact on community service involvement and critical thinking. *Quality Assurance in Education*, Vol 15 No. 3 318-333.
- Kamil, M. (2012). *Model Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Alfabeta.
- Khairunnisa. (2017). Peranan Guru Dalam Pembelajaran.
- Kirom, Y. (2017). Peran Guru Dan Peserta Didik Dalam Proses Pembelajaran Berbasis Multikultural. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*.
- Konstruktivisme, M. S. S. M. P. Anni, CT & Rifai'I, A. (2009). *Psikologi Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.

- Kuntoro, S. A. (2006). Pendidikan nonformal (PNF) bagi pengembangan Sosial. *Jurnal Ilmiah Visi PTK-PNF*, Vol. 1, No 2.
- Kusmiadi, A. (2007). Standar Kompetensi Tutor Pendidikan Keaksaraan: Refleksi dari Pengembangan Model di Jayagiri. *Jurnal Ilmiah Visi*, 2(1), 17-22.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. D. Dasopang, A. (2017). Belajar dan pembelajaran. *Fitrah: Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman. Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman*, 333-352.
- Maurer, T. J. (2001). Career-relevant learning and development, worker age, and beliefs about self-efficacy for development. *Journal of management*, 27(2), 123-140.
- Maurer, T. J. (2001). Career-relevant learning and development, worker age, and beliefs about self-efficacy for development. *Journal of management*, 27(2), 123-140.
- Minarso, C. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sanggar Kegiatan Belajar Tahun Pembelajaran 2008-2009 di Kabupaten Situbondo. *Jurnal Ilmiah Visi*, 4(1), 42-50.
- Moenir, A. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2010). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurhalim, K. (2014). *Strategi Pembelajaran Pendidikan Nonformal*. Semarang: Unnes.
- Nurihsan, J. A. (2005). Strategi Layaynan Bimbingan dan Konseling. *Bandung: Refika Aditama*.
- Palis, A. G. (2014). Adult learning principles and presentation pearls. *Middle East African journal of ophthalmology*, Middle East African journal of ophthalmology.
- Pane, A., & Dasopang, M. D. (2017). Belajar dan pembelajaran. *Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman*, 3(2), 333-352.

- Raharjo, T. J. (2005). *Model Pengembangan Tenaga Kependidikan Tutor Kesetaraan Kejar Paket A, B, dan C*. Semarang: Unnes Press.
- Ramadhani, W. (2017). Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum*, Vol 12, No 2.
- Ratminto, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- RC, Caturia Berliantin, A. (2017). Pengelolaan Program Kursus Komputer Pada Bidang Keahlian Di Lkp Alfabank Semarang. *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)*, Vol 2, No. 1.
- Rifai, A. (2009). *Desain Pembelajaran Orang Dewasa*. Semarang: Unnes Press.
- Rifai, A. (2009). *Psikologi Pendidikan*. 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, W. (2007). *Strategi Pembelajaran: Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sardiman, A. M. (2001). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Seidel, T, S. K. (2013). Declarative knowledge and professional vision in teacher education: Effect of courses in teaching and learning. *British Journal of Educational Psychology*, 467-483.
- Shanghais. (2012). Teachers Roles in Autonomous Learning. *Journal of Sociological Research*, 3(2).
- Siswanto. (2013). *Bimbingan Sosial*. Semarang: Unnes.
- Sitohang, J. (2018). Penerapan Metode Tanya Jawab Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Ipa Pada Siswa Sekolah Dasar. *Suara Guru*, 3(4), 681-688.
- Stürmer, K. K. (2013). Declarative knowledge and professional vision in teacher education: Effect of courses in teaching and learning. *British Journal of Educational Psychology*, 83(3), 467-483.
- Sucipto, N. R., & Sutarto, J. (2015). Pemberdayaan Masyarakat Miskin untuk Meningkatkan Kecakapan Hidup Melalui Kursus Menjahit di LKP Elisa

- Tega. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 4(2).
- 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.
- Suminar Ratna, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretariat*, Vol. 4 No. 2.
- Suprijanto. (2007). *Pendidikan Orang Dewasa*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sutisna, A. (2015). Pengembangan Model Bimbingan Teknis Berkelanjutan dalam Meningkatkan Kompetensi Tutor Paket C. *Jurnal Ilmiah Visi*, 10(2).
- Syarifuddin, A. (2011). Penerapan model pembelajaran cooperative belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Ta'dib. *Journal of Islamic Education (Jurnal Pendidikan Islam)*, 16(01), 113-136.
- Tabrani, Z. A., & Masbur, M. (2016). Islamic Perspectives On The Existence Of Soul And Its Influence In Human Learning (A Philosophical Analysis Of The Classical And Modern Learning Theories). *Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling*, 1(2), 99-112.
- Tafonao, T. (2018). Peran Pendidikan Agama Kristen Dalam Keluarga Terhadap Perilaku Anak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 3(2), 121-133.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Trianto. (2007). *Model-model Pembelajaran Inovatif Berorientasi Konstruktivistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Triyana, Y. F. (2012). *Tips Merintis dan Mengelola Berbagai Lembaga Kursus*. Jogjakarta: Laksana.
- Uno, H. B. (2006). *Perencanaan Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahyujati, B. B. (2006). Strategi Pembelajaran Pendidikan Luar Sekolah. *Jurnal Ilmiah Visi*, 1(1), 91-98.
- Waspodo, M. (2009). Peran Tutor dalam Pembelajaran dengan Pendekatan Andragogi. *Jurnal Ilmiah VISI*, 4(1), 63-70.

Weatherford, C. O. (2003). Profile of learning through. *Profile of learning through*, Vol. 7 No. 2, pp. 138-41.

Xongxiu, L. (2009). A Proposed Scale for Measuring E-service Quality. *International Journal of u- and e- Service*, 2(1).