

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
*(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)*

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
**(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)**

**FADHILA SANI RAMADHAN PUTRA**

Pendidikn Lur sekolh, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

**Prof. Dr. Yatim Rianto, M.Pd**

Pendidikn Lur sekolh, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

**ABSTRAK**

Pada dasarnya baik pendidikan formal maupun pendidikan nonformal, kedua-duanya memiliki peranan yang penting dalam transformasi sosial budaya lewat transfer dan pengembangan ilmu pengetahuan serta nilai-nilai budaya pada individu dan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan tidak hanya di sekolah formal saja tetapi juga dapat diselenggarakan oleh lembaga luar sekolah, salah satunya adalah Lembaga Bimbingan Belajar (LBB). Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) memiliki dasar yang kuat sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Agar Lembaga Bimbingan Belajar dapat memenuhi target tersebut maka diperlukan adanya inovasi-inovasi dalam berbagai aspek. Dalam segi pelayanan, Sony Sugema College (SSC) telah memaksimalkan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk menciptakan layanan-layanan sesuai kebutuhan peserta didik. Lembaga bimbingan belajar sangat besar perannya dalam mencerdaskan bangsa karena mereka cenderung digunakan sebagai tempat lain bagi peserta didik untuk melengkapi kekurangan ilmu yang mereka tidak dapatkan di lembaga formal yakni sekolah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkap gejala atau fenomena tentang bentuk dan hasil layanan yang terjadi di tempat penelitian. Sedangkan metode pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari data yang terkumpul akan dianalisis dengan analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, display data, dan kesimpulan dan verifikasi. Untuk meningkatkan kepercayaan atau hasil dari penelitian kualitatif ini, maka digunakan kredibilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa LBB SSC melalui beragam layanannya membantu siswa untuk mencapai kesuksesan para siswanya. Berbagai layanan ditawarkan kepada para siswa dalam rangka peningkatan prestasi siswa dan mengantarkan siswa menuju ke gerbang kesuksesan.

**Kata kunci:** Kata kunci: pendidikan non formal, bimbingan belajar, layanan,

**The Services Form and Result of Learning Course Institution**  
**(Study case at Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (ssc) Kaca Piring, Surabaya)**

**ABSTRACT**

Basically, either formal education or non-formal education, both of them has important role in culture social transformation through transfer and knowledge development as well as cultural values on individual and society. It showed that education implementation not only on formal education but also can be implement on out school institutions, one of them is through learning course. Learning course have strong foundation as community participation form in educate nation live. In order to be able to fulfill those target, that earning course will need innovations on various aspects. On service aspect, Sony Sugema College (SSC) have maximize whole resources that owned to create services based on learner's need. Learning course's role have important role in educate nation since they tend to applied as other places in completing knowledge shortage that they did not received at school. This was a descriptive qualitative research, which aim to explore or uncover symptoms or phenomenon concerning the form or result of services which existed on research site. While for data collecting method were observation, interview, and documentation. From data that has been collected will be analyzed with qualitative analysis included data reduction, data display, and conclusion and verification. To improve reliability from the research result, it applied credibility, conformability, and transferability. Research results showed that LBB SSC through its various services able to assist its students in reach their success. Various services has offered to students in order to improve their achievement and accompany them to success gate.

**Keywords:** non-formal education, learning course, service

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)

## PENDAHULUAN

Pendidikan formal adalah kegiatan yang sistematis, berstruktur, bertingkat, berjenjang dimulai dengan sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi dan yang setaraf dengannya; termasuk ke dalamnya kegiatan studi yang berorientasi akademis dan umum, program spesialisasi dan latihan profesional, yang dilaksanakan dalam waktu yang terus menerus. Pendidikan informal adalah proses yang berlangsung sepanjang usia sehingga setiap orang memperoleh nilai, sikap, keterampilan dan pengetahuan yang bersumber dari pengalaman hidup sehari-hari, pengaruh lingkungan termasuk di dalamnya adalah pengaruh kehidupan keluarga, hubungan dengan tetangga, lingkungan pekerjaan, dan permainan, pasar, perpustakaan, dan media massa. Pendidikan nonformal ialah setiap kegiatan terorganisasi dan sistematis diluar system persekolahan, dilakukan secara mandiri atau merupakan bagian penting dari kegiatan yang lebih luas, yang sengaja dilakukan untuk melayani peserta didik tertentu dalam mencapai tujuan belajarnya.

Bila saja sistem pendidikan yang ada dalam tatanan sosial budaya hanya berupa sekolah atau perguruan tinggi formal semata, maka dapat dipastikan bahwa berbagai prestasi dan dinamika peradaban manusia tidak akan seperti yang dapat kita saat ini. Jelas ada kualitas tertentu yang merupakan kontribusi dari pendidikan yang berlangsung di luar sistem persekolahan terhadap berbagai kemajuan dan dinamika dalam kehidupan individu, keluarga, masyarakat, bangsa, dan negara. Pendidikan dapat berlangsung di semua ruang interaksi sosial dalam keluarga, di sekolah, di tempat kerja, maupun dalam masyarakat. Semua itu menyumbang pada tatanan peradaban.

Dengan demikian maka pada dasarnya baik pendidikan formal maupun pendidikan nonformal, kedua-duanya memiliki peranan yang penting dalam transformasi sosial budaya lewat transfer dan pengembangan ilmu pengetahuan serta nilai-nilai budaya pada individu dan masyarakat. Pendidikan formal diselenggarakan di institusi-institusi pendidikan, sedangkan pendidikan nonformal dilaksanakan di tempat lain yang fungsi utamanya bukan sebagai tempat pendidikan (masjid, pabrik, rumah sakit, ladang, penjara, maupun barak militer). Pendidikan nonformal bisa juga dilaksanakan di luar keduanya, seperti dalam pendidikan jarak jauh. (Bolandcapzlock 2011.

"Pengaruh Pendidikan Formal, Non Formal Dan Informal Terhadap Prestasi Pendidikan"  
<http://bolandcapzlock.wordpress.com/>

Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan tidak hanya di sekolah formal saja tetapi juga dapat diselenggarakan oleh lembaga luar sekolah, salah satunya adalah Lembaga Bimbingan Belajar (LBB). Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) memiliki dasar yang kuat sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Konsep Tri Pusat Pendidikan yang dicetuskan oleh Bapak Pendidikan Nasional Ki Hajar Dewantara yang merupakan peletak dasar pendidikan menjadi tanggung jawab bersama antara sekolah, keluarga dan masyarakat dimana dalam hal ini Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) dapat menjadi salah satu wujud partisipasi masyarakat dalam usaha mencerdaskan kehidupan bangsa melalui jalur pendidikan non formal.

Lembaga Bimbingan Belajar SSC (Sony Sugema Collage) merupakan salah satu cabang Lembaga Bimbingan Belajar *alternative* non-formal yang terletak di Jl. Kaca Piring No. 4-8, Surabaya pada saat ini banyak pesaing yang juga membangun lembaga pendidikan belajar, namun SSC tidak pernah tergoyahkan dengan persaingan bisnis jasa ini. Yang membedakan LBB SSC dengan bimbingan belajar lain adalah mengedepankan dua sistem pengajaran sistem yang pertama yaitu, menciptakan sistem penyelesaian soal dengan cepat *Fastest solution*, cara belajar agar pelajaran mudah dipahami oleh siswa. Selain *Fastest solution* metode lain yaitu *learning is fun*. Dengan metode ini siswa akan lebih bergairah dan bersemangat dalam mempelajari pelajaran-pelajaran yang selama ini dianggap menakutkan. Segmentasi yang di tawarkan Lembaga Bimbingan Belajar ini adalah untuk kalangan menengah ke atas, dan target kostumer SSC adalah siswa SD, SMP dan SMA yang menginginkan pembelajaran ekstra di luar pembelajaran formal dan khusus untuk siswa SMA yang ingin masuk PTN favorite. Pembelajaran di dukung dengan fasilitas yang dibutuhkan seperti internet, ruang yang nyaman, akses lokasi, dan sebagainya. Sehingga dengan adanya fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan konsumen maka akan menimbulkan kepuasan bagi konsumen, dengan

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
*(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)*

harga yang bersaing dan adanya program garansi dan non garansi untuk siswa yang ingin masuk PTN favorite.

Lembaga bimbingan belajar Sony Sugema College sebagai lembaga bimbingan belajar terbesar nasional terus melakukan inovasi yang tiada henti untuk melakukan segala sesuatu yang terbaik di dunia pendidikan. Teknologi pendidikan ini terus-menerus dihadirkan seiring dengan kemajuan iptek dan teknologi yang menuntut peserta didik sentiasa responsif, proaktif dan pantang menyerah untuk kemajuan pendidikan seiring dengan kebutuhan di dunia pendidikan yang semakin kompetitif. Sony Sugema College (SSC) bukan satu-satunya lembaga bimbingan belajar yang berkembang di Surabaya. Selain SSC, terdapat beberapa lembaga bimbingan belajar lainnya yang masing-masing memiliki program unggulan. Melihat keadaan tersebut, lembaga bimbingan belajar SSC juga memiliki strategi dalam mengatasi persaingan-persaingan tersebut serta siap terhadap perubahan-perubahan sesuai tuntutan masyarakat dan kebijakan dikeluarkan pemerintah dalam bidang pendidikan. Seiring tuntutan kebutuhan siswa sebagai konsumen pengguna jasa layanan bimbingan belajar, Sony Sugema College (SSC) berperan dalam menjawab segala kebutuhan peserta didik dalam meningkatkan prestasi belajar siswa. Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) memiliki tenaga pengajar yang professional dalam setiap bidang studi, dan setiap tenaga pengajar dituntut untuk selalu memberikan inovasi dalam kegiatan belajar mengajar.

Pada umumnya target bimbingan dari semua lembaga Bimbel relatif sama, yaitu untuk tingkat akhir seperti kelas 6 SD, kelas 9 SMP dan kelas 12 SMA adalah (1) Peningkatan prestasi studi/akademik siswa di sekolah, (2) Sukses Ujian Nasional (UN), (3) Diterima di sekolah favorit untuk siswa SD dan SMP, (4) Lulus SNM-PTN dan diterima di PTN untuk siswa SMA. Sedangkan untuk kelas-kelas sebelumnya (dibawahnya) target bimbingan adalah (1) Peningkatan prestasi studi/akademik siswa di sekolah, (2) Sukses ulangan harian, (3) Sukses pada ujian semester, (4) Sukses pada ujian kenaikan kelas.

Agar Lembaga Bimbingan Belajar dapat memenuhi target tersebut maka diperlukan adanya inovasi-inovasi dalam berbagai aspek. Salah satunya mengembangkan inovasi pada aspek layanan. Dalam segi pelayanan, Sony Sugema

College (SSC) telah memaksimalkan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk menciptakan layanan-layanan sesuai kebutuhan peserta didik. Layanan yang diberikan oleh jasa pendidikan seperti lembaga bimbingan belajar sangat menentukan produk yang dihasilkan. Jika bentuk layanan yang diberikan oleh jasa pendidikan tersebut baik maka akan menghasilkan hasil yang baik pula. Dengan adanya berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh Sony Sugema College (SSC) kepada peserta didik, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan peserta didik untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, perlu dilakukan melakukan penelitian dengan judul "Analisis Layanan Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Kasus di LBB Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)".

## **METODE**

Penelitian erat hubungannya dengan metode ilmiah, untuk kepentingan pengembangan konsep-konsep teori dalam suatu disiplin ilmu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2013:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Alasan penggunaan pendekatan kualitatif adalah pendekatan kualitatif lebih mudah dihadapkan pada kenyataan, menyajikan secara langsung hubungan peneliti dengan subyek penelitian, lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Riyanto (2007:20) menyebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif memerlukan fleksibilitas dalam waktu dan keterbukaan dalam mengakomodasi informasi atau data baru guna mempersempit focus penelitian. Sedangkan Zainal (2011) mengemukakan beberapa unsur-unsur penting dalam penelitian antara lain: (a) bertitik tolak dari suatu masalah, (b) dilakukan secara ilmiah, (c) terdapat kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyimpulan data (fakta/opini), (d) menggunakan pendekatan, metode, dan teknik tertentu, dan berfungsi untuk menjawab suatu permasalahan.

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
*(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)*

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini digunakan dengan tujuan membantu pemecahan masalah. Walaupun tidak memberikan jawaban langsung terhadap permasalahan, akan tetapi hasilnya harus mempunyai kontribusi dalam usaha pemecahan masalah serta mampu dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenisnya, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkap gejala atau fenomena tentang bentuk dan hasil layanan yang terjadi di tempat penelitian.

Menurut Denzin dan Lincoln (Moleong, 2012:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Metode yang digunakan antara lain wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Lebih lanjut Moleong (2012:6) mendeskripsikan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Pendapat lain mengatakan bahwa, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Arikunto, 2010:121). Dalam penelitian ini, tidak menggunakan hipotesis karena dalam penelitian ini tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan atau komparasi.

Penjelasan di atas, menguatkan bahwa jenis metode penelitian yang paling tepat adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini

dilakukan untuk lebih memahami berbagai jenis layanan yang ditawarkan oleh sebuah lembaga bimbingan belajar sehingga mampu bejalan secara efektif. Kajian tentang-definisi-definisi tersebut dapat disintesis bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebelum membahas secara keseluruhan hasil penelitian, Latar belakang obyek penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk dikemukakan dalam penelitian ini. Obyek penelitian merupakan tempat pusat informasi data yang diambil peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi. Oleh karena itu peneliti akan memngemukakan hasil atau temuan penelitian berdasarkan realita yang ada di lapangan..

##### **Hasil**

Lembaga bimbingan belajar Sony Sugema College (SSC) sebagai salah satu bimbel terbesar nasional terus melakukan inovasi yang tiada henti untuk melakukan segala sesuatu yang terbaik di dunia pendidikan. Teknologi pendidikan tersebut terus -menerus dihadirkan seiring dengan kemajuan iptek dan teknologi yang menuntut peserta didik sentiasa responsif, proaktif dan pantang menyerah untuk kemajuan pendidikan seiiring dengan kebutuhan di dunia pendidikan yang semakin kompetitif. Teknologi pendidikan yang dimaksud seperti program zenius multi media yang on line, yang mampu mengakses soal-soal SNMPTN sepuluh tahun terakhir dan pembahasannya, baik rayon dari rayon A, B, C beserta video pembahasan yang dibuat oleh Team SSC Jakarta dengan SSC Bandung serta Surabaya S2 DLS(Sony SugemaDigital Learning System) sebagai video pembelajaran yang sangat membantu kesulitan belajar anak pada setiap unit pelajaran , sistem MIS (Management Information System) yang bisa memadukan komunikasi / menghubungkan anak dengan orang tua dan lembaga , Try out live yang bisa diajakan ajang kompetisi dalam kapasitas akademik bersama anak-anak SSC seluruh Indonesia.

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
**(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)**

Seiring dengan dinamisasi yang ada SSC sntuk menjadi yang terbaik( The Finnest Education in The World) secara organisatoris kelembagaan kami terus berbenah dari konsep" the fastest solution", "the art of study" menjadi" learning revolution" dan selanjutnya sekarang menjadi" future education, today" yang artinya pendidikan masa depan itu harus dimulai sekarang ini , jadi bukan nanti. Ini menjadi suatu tantangan yang luar biasa harus betul-betul kerja keras untuk mendapatkan ynag terbaik. Menghadapi perkembangan yang semakin dinamis ini perlu kiranya diklarifikasi dinamisamisasi bukan berarti harus keluar dari konsep belajar. SSC senantiasa mendidik anak-anak yang bergabung di kami bahwa mereka tidak hanya sekedar mengejar nilai tetapi juga ilmu. Ilmu itu akan menjadi kebaggan yang tidak ternilai bagi dirinya maupun keluarga atau orang tua.Konsep kita berpulang pada dalil mereka ke SSC harus mendapat sesuatu yang lebih dibandingkan dengan di sekolah. Oleh sebabnya, sebagai pertanggungjawaban kami kepada orang tua adalah masing-masing anak mempunyai buku penghubung yang didalamnya tertera tentang grafik nilai TO, kehadiran, maupun keuangan siswa. SSC adalah komunitas belajar untuk siswa SD, SMP, SMA dan alumni, disini siswa akan dimotivasi untuk melakukan yang terbaik dalam hidup mereka. Dengan dukungan guru/tentor dan dosen-dosen yang kualitas yang sudah terstandari dengan metode Kaizen serta staff yang profesional yang dapat melayani siswa dengan sepenuh hati.

### **Pembahasan**

Sistem pembelajaran di lembaga bimbingan belajar mencakup semua aspek pendidikan, meliputi pendidikan moral, pendidikan akademik, pendidikan sosial, pendidikan agama, serta pendidikan, kemandirian juga harus dimiliki oleh lembaga bimbingan belajar. Bimbingan belajar merupakan pendidikan nonformal baik yang dilakukan di lingkungan sekolah maupun di lembaga pendidikan luar sekolah di luar jam pelajaran sekolah formal. Bimbingan belajar ini bertujuan untuk membantu peserta didik meningkatkan prestasi akademik di sekolah, meluluskan peserta didik yang meneruskan sekolah ke jenjang berikutnya sesuai dengan keinginannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Dewa Ketut Sukardi (1983:79) mengenai tujuan pelayanan bimbingan belajar secara umum adalah membantu murid-murid agar mendapat penyesuaian yang baik di dalam situasi belajar, sehingga setiap murid dapat belajar dengan efisien sesuai dengan

kemampuan yang dimilikinya, dan mencapai perkembangan yang optimal.

LBB SSC merupakan salah satu wadah yang membantu siswa untuk mencapai kesuksesan para siswanya. Berbagai layanan ditawarkan kepada para siswa dalam rangka peningkatan prestasi siswa dan mengantarkan siswa menuju ke gerbang kesuksesan. Adapun analisis lebih lanjut mengenai bentuk dan hasil layanan LBB SSC adalah sebagai berikut:

#### **1. Bentuk Layanan LBB SSC Jalan Kaca Piring, Surabaya**

Diantara beberapa unsur yang membantu siswa mencapai kesuksesannya sesuai dengan tujuan LBB SSC adalah bagaimana sebuah lembaga pendidikan memberikan pelayanan baik dalam bentuk barang maupun bentuk jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi: (1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Pernyataan ini didasarkan atas kenyataan bahwa lembaga bimbingan belajar SSC memiliki layanan layanan yang diberikan LBB SSC kepada siswa yakni berorientasi pada kemampuan siswa dalam mengembangkan kemampuan IQ, SQ, dan EQ. Layanan tersebut digolongkan menjadi dua yakni layanan akademik SSC dan layanan kesiswaan SSC. Pada layanan akademik SSC terdiri dari praktikum, TABS, S2DLS, Club PESAT, PENALTI, P-MAS, dan Klinik Bidang Studi. Sedangkan pada layanan kesiswaan SSC terdiri dari outbond dan study tour, Spritual Power dan Doa Bersama, Konselor, dan Tour The Campus.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat Munir (Manajemen Pelayanan Umum di

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
*(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)*

Indonesia:1992) mengenai bentuk-bentuk pelayanan yang terdiri dari (1) pelayanan dengan lisan, (2) pelayanan dengan tulisan, dan (3) pelayanan dengan perbuatan. Pelayanan yang diberikan oleh LBB SSC tersebut telah memenuhi tamam teori-teori tersebut.

## **2. Hasil Layanan LBB SSC Jalan Kaca Piring, Surabaya**

LBB Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya memberikan berbagai layanan baik IQ, SQ, dan EQ dengan tujuan yakni mengantarkan siswa menuju sekolah impian dan prestasi yang cemerlang. Dengan adanya berbagai layanan tersebut telah memperoleh hasil yakni siswa mampu mencapai kesuksesannya. Sukses yang dimaksud adalah (1) siswa berprestasi di sekolah serta mampu mempersiapkan siswa masuk ke sekolah favorit atau perguruan tinggi negeri, (2) Siswa dibiasakan untuk selalu rajin baik saat berada di sekolah maupun di luar sekolah, (3) Siswa siap menghadapi UNAS dan menambah rasa percaya diri untuk menghadapi TES, (4) Siswa siap terjun di masyarakat dengan karakter yang baik, sopan, dan santun, serta (5) Siswa senantiasa bersyukur dan berdoa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Dewa Ketut Sukardi (2002: 16) mengenai manfaat bimbingan belajar bagi siswa adalah membantu siswa untuk memperoleh gambaran yang obyektif dan jelas tentang potensi, watak, sikap dan kebiasaannya, membantu siswa untuk mengetahui bakat dan minat yang dimiliki serta membantu siswa dalam mengambil keputusan dalam proses pendidikannya. Hasil-hasil yang didapatkan dari layanan tersebut juga telah mencakup butir-butir mengenai manfaat bimbingan belajar.

## **3. Upaya Peningkatan Hasil Layanan LBB SSC Jalan Kaca Piring, Surabaya**

Upaya LBB SSC dalam meningkatkan hasil layanannya yaitu dengan memadukan antara SDA dan SDM. Tugas tutor tidak hanya mengajar saja tetapi memberikan motivasi kepada siswa. Selain itu, terdapat standarisasi pengajar dengan adanya kartu kecil dan angket untuk karyawan dan tutor. Dengan upaya tersebut lembaga akan mampu

mengawasi seluruh karyawan dan tutor dalam membantu siswa untuk mencapai kesuksesannya.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dan tutor adalah dengan memberikan kartu kecil dan angket yang isinya tentang penilaian tutor dan karyawan. Kartu kecil dan angket tersebut disebar ke siswa setelah kelas berakhir. Kegiatan tersebut digunakan sebagai bentuk evaluasi lembaga terhadap para karyawan dan tutornya. Dengan adanya kartu kecil dan angket tersebut, lembaga akan mengetahui kekurangan dan kelebihan masing-masing karyawan dan tutor. Kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi untuk merancang upaya perbaikan secara berkelanjutan. Selain itu, upaya lembaga untuk memberikan layanan terbaik bagi siswa yaitu dengan melakukan standarisasi untuk tutor.

Sedangkan untuk meningkatkan hasil layanan belajar terhadap peserta didiknya maka pembelajaran kooperatif mungkin merupakan salah satu strategi pembelajaran yang sesuai dengan pembelajaran yang dilaksanakan di LBB karena memiliki kesamaan karakteristik seperti menuntut pertanggungjawaban individu serta adanya kerja sama kelompok, atau dengan kata lain memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing untuk kelompok, dengan karakteristik utama adalah team reward (penghargaan kelompok), tanggung jawab individu, dan kesempatan yang sama untuk sukses. (Anita Lie, 2002 )

Pembelajaran kooperatif merupakan gabungan teknik instruksional dan filsafat mengajar yang mengembangkan kerjasama antar siswa untuk memaksimalkan pembelajaran siswa sendiri dan belajar dari temannya (Killen,1998). Dari definisi ini ada dua komponen penting dalam pembelajaran kooperatif yaitu bekerja sama dalam kelompok atas dasar tugas dan bekerja sama atas dasar latar belajar siswa.

Karakteristik pembelajaran secara bekerja sama baik dengan tutor ataupun teman sebaya sangatlah cocok dengan gaya belajar di dalam lingkungan LBB, hal ini sejalan dengan sebagaimana yang dikemukakan oleh Slavin (1995), yaitu penghargaan kelompok, pertanggungjawaban individu, dan

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
*(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)*

kesempatan yang sama untuk berhasil sebagai upaya dalam mencapai hasil belajar yang optimal.

1. Penghargaan kelompok

pembelajaran kooperatif menggunakan tujuan-tujuan kelompok untuk memperoleh penghargaan kelompok. Penghargaan kelompok diperoleh jika kelompok mencapai skor diatas kriteria yang ditentukan. Keberhasilan kelompok didasarkan pada penampilan individu sebagai anggota kelompok dalam menciptakan hubungan antar personal yang saling mendukung, saling membantu, dan saling peduli.

2. Pertanggungjawaban individu

Keberhasilan individu tergantung dari pembelajaran individu dari semua anggota kelompok. Pertanggungjawaban tersebut menitikberatkan pada aktivitas anggota kelompok yang saling membantu dalam belajar. Adanya pertanggungjawaban secara individu juga menjadikan setiap anggota siap untuk menghadapi tes dan tugas - tugas lainnya secara mandiri tanpa bantuan teman sekelompoknya.

3. Kesempatan yang sama untuk mencapai keberhasilan

Pembelajaran kooperatif menggunakan metode skoring yang mencakup nilai perkembangan berdasarkan peningkatan prestasi yang diperoleh siswa dari yang terdahulu, dengan menggunakan skoring ini setiap siswa sama-sama memperoleh kesempatan untuk berhasil dan melakukan yang terbaik bagi kelompoknya.

Hasil belajar adalah segala sesuatu yang diharapkan (perubahan) setelah seseorang belajar, bisa berupa penguasaan konsep, keterampilan atau sikap. Hasil belajar siswa ini dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya oleh faktor pengajar. Diantara sekian banyak faktor pengajar diantaranya adalah metoda atau model pembelajaran yang dilakukan oleh pengajar sehubungan dengan program layanan atau strategi pembelajaran yang ditawarkan oleh sebuah lembaga bimbingan belajar .

Dalam konteks layanan pembelajaran, target hasil belajar dapat diukur dari aspek-aspek pengetahuan, penalaran, keterampilan, produk, dan afektif. Dalam hal ini sejalan dengan metode pembelajaran yang terdapat dalam lingkungan lembaga bimbingan belajara, maka siswa akan lebih mudah untuk mencapainya dengan cara berkelompok, aktif untuk menemukan informasi. Karena penguasaan konsep ini diperoleh dengan cara menemukan sendiri, maka siswa belajar lebih bermakna.

Proses pembelajaran merupakan salah satu bagian dari rangkaian kegiatan dalam proses pembelajaran yang dilakukan baik di sekolah, rumah ataupun di lembaga bimbingan, yang diawali dari perencanaan dan diakhiri dengan evaluasi atau penilaian. Apa yang diharapkan dari hasil akhir proses pembelajaran yang dilakukan melalui evaluasi proses pembelajaran adalah hasil belajar siswa yang tertuang dalam tujuan pembelajaran yang diharapkan dalam perencanaan pembelajaran menguasai kompetensi-kompetensi yang tertuang dalam kurikulum yang berlaku saat ini. Hasil belajar dapat diukur oleh lembaga bimbingan dengan berbagai cara: seperti prose bekerja, hasil karya, penampilan, rekaman, tes dan lain-lain.

**PENUTUP**  
**Simpulan**

Dari paparan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dalam Bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan tentang penelitian yang dilakukan mengenai bentuk dan hasil layanan LBB Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya. Maka peneliti menyimpulkan berdasarkan dengan focus penelitian sebagai berikut:

- a. Bentuk layanan yang diberikan LBB SSC kepada siswa yakni berorientasi pada kemampuan siswa dalam mengembangkan kemampuan IQ, SQ, dan EQ. Layanan tersebut digolongkan menjadi dua yakni layanan akademik SSC dan layanan kesiswaan SSC. Pada layanan akademik SSC terdiri dari praktikum, TABS, S2DLS, Club PESAT, PENALTI, P-MAS, dan Klinik Bidang Studi. Sedangkan pada layanan kesiswaan SSC terdiri dari outbond dan study tour, Spritual Power dan Doa Bersama, Konselor, dan Tour The Campus.

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
**(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)**

- b. Hasil layanan LBB SSC berperan memotivasi siswa agar lebih berprestasi dan menyiapkan siswa untuk untuk terjun dalam masyarakat yakni dengan membentuk karakter siswa. Sehingga siswa mampu mencapai kesuksesannya. Sukses yang dimaksud adalah (1) siswa berprestasi di sekolah serta mampu mempersiapkan siswa masuk ke sekolah favorit atau perguruan tinggi negeri, (2) Siswa dibiasakan untuk selalu rajin baik saat berada di sekolah, (3) Siswa siap menghadapi UNAS dan menambah rasa percaya diri untuk menghadapi TES, (4) Siswa siap terjun di masyarakat dengan karakter yang baik, sopan, dan santun, serta (5) Siswa senantiasa bersyukur dan berdoa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- c. Upaya layanan LBB SSC dalam meningkatkan hasil layanannya yaitu dengan memadukan antara SDA dan SDM, mengoptimalkan kinerja karyawan dan tentor adalah dengan memberikan kartu kecil dan angket yang isinya tentang penilaian tentor dan karyawan, melakukan standardisasi untuk tentor, memberikan tutor-tutor yang berkompeten, serta membimbing tentir dan karyawan untuk memberikan pengajaran yang tepat dan mampu membangkitkan motivasi siswa dalam belajar.

### Saran

Berdasarkan paparan data, hasil penelitian, analisis data dan simpulan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi lembaga
  - a. Perlu adanya upaya peningkatan layanan lembaga bimbingan belajar secara berkelanjutan dan memaksimalkan penggunaan media elektronik atau internet untuk menunjang pelayanan akademik bagi siswa.
  - b. Mempertahankan program layanan *motivation camp* sebagai daya tarik siswa dan

memotivasi siswa untuk berprestasi baik secara akademik dan nonakademik.

- c. Menjalinkan kerjasama dan mitra dengan lembaga pendidikan yang lainnya untuk mendukung layanan di lembaga bimbingan belajar SSC.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut lagi mengenai layanan lembaga bimbingan belajar untuk upaya peningkatan hasil layanan agar dapat memenuhi kebutuhan siswa dan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, zainal. (2011). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung. PT Remaja Rosda Karya.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Bambang Riyanto. 2002. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. BPFE. Yogyakarta.
- Depdikbud. 1995. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Jakarta: Ditjen Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Joesoef, Soelaiamn. 1992. *Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Joesoef, Soelaiman. 1992. *Konsep Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kountur, Ronny 2004. *Metodologi Penelitian Skripsi dan Tesis* (Jakarta: CV Taruna Grafica,
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. New York: SAGE Publications.

**ANALISIS LAYANAN**  
**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR (LBB)**  
*(Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Jalan Kaca Piring, Surabaya)*

Riyanto, Yatim (2007). Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif dan Kuantitatif. Surabaya: Unesa University Press.

Sudjana, Djuju (2008). Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

S.Hamijoyo, ((1973), Pengertian, Falsafat dan Azas Pendidikan Nonformal: Jakarta: Departemen P dan K Suta

UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS). (<http://ejournal.unesa.ac.id/>Jurnal Online Universitas Negeri Surabaya, author : Moedjiarto) Web:

[http://sonysugemacollege.com/daftar\\_kelulusan?start=2120](http://sonysugemacollege.com/daftar_kelulusan?start=2120)).

(<http://ejournal.unesa.ac.id/>

<http://bolandcapzlock.wordpress.com/>)

The logo of Universitas Negeri Surabaya (UNESA) is a large, stylized emblem in light blue. It features a central vertical element resembling a flame or a stylized 'U' with a pointed top, flanked by two large, symmetrical, flame-like shapes that curve upwards and outwards. Below the emblem, the word 'UNESA' is written in a large, bold, sans-serif font. Underneath 'UNESA', the full name 'Universitas Negeri Surabaya' is written in a smaller, regular sans-serif font.

**UNESA**  
Universitas Negeri Surabaya