

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Masa remaja merupakan masa peralihan dari masa anak-anak menuju masa dewasa. Masa remaja juga dikatakan sebagai fase untuk mencari jati dirinya, maka dari itu remaja akan mengalami proses penyesuaian diri dengan lingkungan sekitarnya. Menurut Sofyan Willis, masa remaja merupakan masa yang sangat baik untuk mengembangkan segala potensi yang mereka miliki seperti bakat, minat, dan kemampuan.<sup>1</sup>

Salah satu tempat untuk mengembangkan potensi remaja adalah sekolah, namun tidak semua remaja dapat bersekolah. Beberapa remaja masih ada yang harus putus sekolah dikarenakan ketidakmampuan kondisi sosial ekonomi orang tuanya untuk menyekolahkan mereka hingga tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Keadaan tersebut juga memaksa remaja putus sekolah juga harus bekerja untuk membantu ekonomi keluarganya. Tingkat pendidikan yang rendah mengakibatkan remaja putus sekolah hanya bisa bekerja seadanya saja.

---

<sup>1</sup> Willis S. Sofyan, *Remaja & Masalahnya*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal.1

Berdasarkan Undang-Undang (UU) No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, jalur pendidikan di Indonesia terbagi atas pendidikan formal, informal, dan nonformal. Pendidikan formal merupakan pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang dimulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi. Pendidikan informal merupakan pendidikan yang bersumber dari lingkungan dan keluarga. Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang terstruktur dan berjenjang diluar pendidikan formal.

Pendidikan nonformal memiliki fungsi sebagai pengganti, penambah, dan atau pelengkap pendidikan formal. Fungsi pengganti artinya bahwa pendidikan nonformal dapat menggantikan peran pendidikan formal bagi masyarakat yang tidak bisa menyelesaikan pendidikan formalnya termasuk diantaranya adalah remaja putus sekolah agar tetap mendapatkan layanan pendidikan untuk mengembangkan potensinya. Salah satu bentuk pengembangan potensi yang diberikan adalah pelatihan keterampilan, yang mana dapat menjadi bekal bagi remaja putus sekolah tersebut untuk bersaing mencari mata pencahariaan. Negara sudah memberikan wadah bagi remaja putus sekolah untuk mendapatkan sebuah keterampilan, salah satunya dengan mendirikan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR).

PSBR merupakan Unit Pelaksana Tekhnis (UPT) Kementerian Sosial Republik Indonesia yang memiliki tugas untuk melakukan penanganan remaja putus sekolah terlantar dengan mengembangkan kreativitas dan kemandirian pada remaja putus sekolah. PSBR yang dimiliki Kementerian Sosial Republik Indonesia berjumlah 3 buah, dan salah satunya adalah PSBR Bambu Apus yang terletak di Jalan PPA No.1 Bambu Apus Jakarta Timur. Penerima Manfaat adalah sebutan bagi peserta didik di PSBR Bambu Apus. Penerima manfaat di PSBR Bambu Apus ini berusia 15-18 tahun, putus sekolah dan berasal dari keluarga tidak mampu dari segi ekonomi. Pelayanan yang diberikan di PSBR Bambu Apus berupa bimbingan sosial, fisik, mental, dan pelatihan keterampilan.

Pelatihan keterampilan merupakan salah satu pelayanan bimbingan yang diberikan di PSBR Bambu Apus. Bimbingan keterampilan yang diberikan berupa pelatihan servis sepeda motor, servis mobil, las, jahit, salon, elektronika, dan handy craft. Pelatihan keterampilan diberikan dengan tujuan untuk menumbuhkan keterampilan dan kemandirian penerima manfaat sehingga setelah menyelesaikan masa bimbingannya penerima manfaat tidak hanya berperilaku baik tetapi juga siap untuk bekerja dilingkungan mereka.

Salah satu pelatihan keterampilan yang diberikan oleh PSBR Bambu Apus adalah keterampilan servis sepeda motor. Pelatihan

keterampilan servis sepeda motor ini diberikan atas dasar peluang ekonomi pada sektor otomotif yang cukup besar, perlu diketahui bahwa setiap tahunnya jumlah pengendara kendaraan bermotor di Indonesia terus meningkat, dari data Badan Pusat Statistik tercatat jumlah kendaraan motor beroda dua tahun 2013 berjumlah 84.732.652.<sup>22</sup> Dampaknya banyak ditemui tempat reparasi sepeda motor. Oleh karena itu penerima manfaat perlu dibekali dengan pelatihan keterampilan mengenai servis sepeda motor, agar keterampilan mereka dapat diterapkan sesuai dengan kebutuhan akan jasa servis sepeda motor di masyarakat.

Pelatihan keterampilan ini berisikan materi-materi dasar mengenai komponen sepeda motor, cara kerja mesin dan bagaimana cara mereparasi mesin motor. Kegiatan keterampilan ini dilaksanakan selama 5 bulan berupa teori dan praktek. Pembelajaran dilaksanakan selama 5 hari setiap pukul 10.00-12.00 WIB dan 13.00-16.00 WIB. Di akhir pembelajaran akan dilaksanakan magang selama 1 bulan. Hasil dari keterampilan ini sebagian lulusan bekerja di bengkel.

Banyaknya jumlah tempat reparasi atau bengkel saat ini menciptakan sebuah persaingan yang sangat ketat, setiap bengkel dituntut untuk bisa menunjukkan kualitas pelayanannya masing-masing.

---

<sup>22</sup> <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1413> diakses pada tanggal 25 Februari 2016 pukul 20.00 WIB

Kualitas pelayanan yang baik salah satunya didasari atas kompetensi para montir dalam mereparasi sepeda motor. Maka dari itu para montir harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

PSBR Bambu Apus tentu ingin lulusannya dapat diterima di tempat kerja, maka dari itu dibutuhkannya sebuah informasi atau data mengenai bagaimana kiprah lulusan PSBR Bambu Apus saat bekerja, apakah lulusan telah memiliki kompetensi yang diharapkan oleh pengguna jasa atau belum. Maka dari itu perlu sebuah evaluasi atau penilaian lanjutan terhadap program tersebut.

Penilaian atau evaluasi adalah bentuk kegiatan dalam mengukur sejauhmana ketercapaian tujuan dari sebuah program.. Menurut Cronbach dan Stufflebeam yang dikutip dalam bukunya Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin (2009), mengemukakan bahwa evaluasi program adalah upaya menyediakan informasi untuk di sampaikan kepada pengambilan keputusan.<sup>3</sup> Informasi tersebut akan menjadi sebuah masukan terhadap pelaksanaan dari sebuah program. Pada tahap perencanaan evaluasi, diharuskan untuk memilih sebuah model evaluasi. Model evaluasi berfungsi untuk menentukan variabel apa saja yang akan dinilai.

---

<sup>3</sup> Arikunto Suharsimi dan Cepi Safruddin Abdul Jabar, *Evaluasi Program Pendidikan* (Jakarta : Bumi Aksara, 2009) hal. 29

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model evaluasi yang dicetuskan oleh Stufflebeam yang disebut dengan *CIPPO* (*Context, Input, Process, Product, dan Outcomes*), namun peneliti hanya akan menggunakan variable *Outcomes*-nya (O) saja karena penelitian ini hanya melihat dari segi dampak program pelatihan keterampilan servis motor.

Berdasarkan model *CIPPO*, Variabel *Outcome* (O) adalah melihat kiprah lulusan ketika bekerja, tidak hanya melihat kualitas hasil kerjanya tetapi juga melihat kepuasan dari konsumennya. Maka dari itu dalam penelitian ini, peneliti akan melihat dampak pelatihan keterampilan servis sepeda motor dilihat dari kepuasan pengguna jasanya.

## **B. Identifikasi Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah tersebut menjadi :

1. Bagaimana manfaat yang didapat para lulusan setelah mengikuti pelatihan keterampilan montir motor ?
2. Bagaimana kompetensi lulusan keterampilan servis sepeda motor PSBR Bambu Apus ?
3. Bagaimana hasil kerja lulusan keterampilan servis sepeda motor PSBR Bambu Apus ?

4. Bagaimana dampak pelatihan keterampilan servis motor berdasarkan kepuasan pengguna jasa bagi lulusan PSBR?

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka pada penelitian ini peneliti menggunakan model evaluasi CIPPO, yang dibatasi pada variable *Outcome* (Dampak). Evaluasi dampak pelatihan ini akan menilai kepuasan pengguna jasa berdasarkan aspek kinerja lulusan dengan melihat pengetahuan dan keterampilan lulusan terhadap pekerjaannya, mutu pekerjaannya serta kepribadian lulusan di lingkungan kerja, tidak hanya itu pada penelitian ini juga akan melihat manfaat pelatihan keterampilan servis sepeda motor bagi lulusannya.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana dampak dari pelatihan keterampilan servis sepeda motor berdasarkan kepuasan pengguna jasa. Berikut ini adalah sub masalah yang akan diteliti pada penelitian ini :

1. Bagaimanakah pengetahuan dan keterampilan lulusan terhadap pekerjaan ?
2. Bagaimanakah mutu dari hasil kerja lulusan ?
3. Bagaimanakah efektifitas kerja lulusan saat bekerja ?
4. Bagaimanakah kepribadian lulusan ketika ditempat kerja ?

## **E. Kegunaan hasil penelitian :**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana bagi peneliti untuk mengukur kompetensi peneliti dalam melakukan evaluasi program pelatihan.

### **2. Bagi Lembaga (PSBR Bambu Apus)**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi lembaga agar dapat merancang pelatihan montir motor lebih baik lagi

### **3. Bagi Pengguna Jasa**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai wadah bagi pengguna jasa untuk menyalurkan masukan atau penilaian terhadap kinerja lulusan PSBR Bambu Apus terkait kompetensinya.

### **4. Bagi Jurusan Pendidikan Luar Sekolah**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan dalam melakukan kegiatan evaluasi program.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Hakekat Evaluasi Program**

###### **a. Pengertian Evaluasi Program**

“Evaluasi berasal dari kata *“evaluation”*. Kata tersebut diserap ke dalam perbendaharaan istilah bahasa Indonesia menjadi evaluasi.”<sup>4</sup> “Evaluasi program adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan.”<sup>5</sup> Maksudnya evaluasi program adalah bentuk kegiatan yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai pelaksanaan dari suatu program.

Menurut Ralph Tyler yang dikutip dalam bukunya Anan Sutisna (2012), Evaluasi program adalah “proses untuk menentukan sejauhmana tujuan pendidikan dapat dicapai, dan upaya mendokumentasikan kecocokan antar hasil belajar

---

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, Cepi Safruddin, Evaluasi Program Pendidikan Edisi Kedua, (Jakarta: Bumi Aksara,2009), hal.1

<sup>5</sup> .*Ibid*, Hal.2

peserta didik dengan tujuan program.”<sup>6</sup> Maksudnya adalah evaluasi program dapat menentukan sejauhmana ketercapaian tujuan program, serta membandingkan hasil belajar dengan tujuan program. Mugiardi yang dikutip dalam bukunya Djudju Sudjana (2008), menjelaskan bahwa evaluasi program adalah:

“Upaya pengumpulan informasi mengenai suatu program, kegiatan, atau proyek. Informasi tersebut berguna bagi pengambilan keputusan, antara lain untuk memperbaiki program, menyempurnakan kegiatan program lanjutan, menghentikan suatu kegiatan, atau menyebarluaskan gagasan yang didasari suatu program atau kegiatan.”<sup>7</sup>

Maknanya evaluasi program merupakan bentuk kegiatan untuk mengukur ketercapaiannya suatu program yang telah dilaksanakan dengan melakukan pengumpulan informasi mengenai program tersebut agar dapat dilihat kebermanfaatannya serta akan menjadi rujukan atau referensi bagi penyelenggara atau pemangku kebijakan program dalam mengambil keputusan. Keputusan dari evaluasi program dapat berupa perbaikan, pemberhentian, peningkatan atau tindak lanjut lainnya.

#### **b. Tujuan Evaluasi Program**

Evaluasi program merupakan kegiatan mengukur ketercapaiannya tujuan dari suatu program. Evaluasi program

---

<sup>6</sup> Sutisna Anan, *Evaluasi Program Pembelajaran*, (Jakarta: FIP Press, 2012), hal.113

<sup>7</sup> Sudjana Djudju, *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*,(jakarta: Rosda,2008),hal.21

bukan menilai tentang baik atau buruknya suatu program tetapi lebih ditekankan pada sejauhmana keberhasilannya program tersebut. Evaluasi program memiliki peran yang penting dalam pengelolaan suatu program, karena dengan melaksanakan evaluasi program, pengelola lembaga atau program dapat menilai sendiri program yang sudah dilaksanakan.

Menurut Djudju Sudjana (2008), ada dua macam tujuan evaluasi program, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum evaluasi program adalah membandingkan atau menyajikan data sebagai masukan bagi pengambilan keputusan tentang program tersebut. Tujuan khusus meliputi untuk:

- 1) Memberi masukan untuk perencanaan program.
- 2) Menyajikan keputusan bagi pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut.
- 3) Memberi masukan bagi pengambilan keputusan tentang modifikasi atau perbaikan program.
- 4) Memberi masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program.
- 5) Memberi masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervisi, dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola dan pelaksana program, dan
- 6) Menyajikan data tentang landasan keilmuan bagi evaluasi program pendidikan luar sekolah.<sup>8</sup>

Maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari evaluasi program adalah untuk mendapatkan informasi atau data-data mengenai pelaksanaan program yang sudah dijalankan sehingga dapat diketahui faktor pendorong ataupun penghambat

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hal. 48

program tersebut sehingga bisa menjadi masukan bagi penyelenggara program.

### c. Model Evaluasi Program

Pelaksanaan kegiatan evaluasi, sebaiknya dalam tahap perencanaan peneliti harus memilih sebuah model evaluasi program yang akan digunakan. Model evaluasi program digunakan sebagai acuan dalam menetapkan variabel apa saja yang akan diteliti. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan model evaluasi Stufflebeam yang terdiri dari:

- 1) *Contex Evaluation* (evaluasi konteks) merupakan penggambaran dan spesifikasi tentang lingkungan program, kebutuhan yang belum dipenuhi, karakteristik populasi dan sempel dari individu yang dilayani dan tujuan program. Evaluasi konteks adalah upaya untuk menggambarkan dan merinci lingkungan kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi, dan sempel yang dilayani, dan tujuan proyek.
- 2) *Input Evaluation* (evaluasi masukan) membantu mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Komponen evaluasi masukan meliputi : (a) Sumberdaya manusia, (b) sarana dan pra sarana, (c) dana/anggaran, dan (d) berbagai prosedur dan aturan yang diperlukan.
- 3) *Process Evaluation* (evaluasi proses) digunakan untuk mendeteksi atau memprediksi rancangan prosedur atau racangan implementasi selama tahap implementasi, menyediakan informasi untuk keputusan program dan sebagai rekaman atau arsip prosedur yang telah terjadi. Evaluasi proses meliputi koleksi data penilaian yang telah ditentukan dan diterapkan dalam praktik pelaksanaan program. Pada dasarnya evaluasi

- proses untuk mengetahui sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki.
- 4) *Product Evaluation* (evaluasi hasil) merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Data yang dihasilkan akan sangat menentukan apakah program diteruskan, dimodifikasi atau dihentikan.
  - 5) *Outcomes Evaluation* (Evaluasi Dampak) melihat pada bagaimana kiprah lulusan tersebut dimasyarakat atau dipendidikan selanjutnya, atau produk pabrik, bukan hanya mengandalkan kualitas barang tetapi juga dilihat pada kepuasan pemakai atau konsumen.<sup>9</sup>

Pada penelitian ini, peneliti akan memfokuskan pada variabel dampak (*outcomes*) dari pelatihan keterampilan servis motor di PSBR Bambu Apus. Evaluasi dampak yang akan dilakukan akan melihat dampak pelatihan bagi lulusan berdasarkan kebermanfaatannya dan melihat dampak pelatihan berdasarkan kepuasan pengguna jasa dilihat dari kinerja lulusan pada saat bekerja.

#### **d. Evaluasi Dampak Pelatihan Keterampilan Servis Sepeda Motor**

Evaluasi program merupakan kegiatan dalam melakukan penilaian suatu program yang telah dilaksanakan. Tujuan dari evaluasi program adalah untuk mendapatkan informasi mengenai pelatihan tersebut untuk dilihat apakah tujuan program

---

<sup>9</sup> Arikunto suharsimi dan safrudin cepi abdul jabar, op.cit hal.46

tersebut telah tercapai atau belum. salah satu variabel evaluasi yang diteliti adalah dampak program.

Evaluasi dampak program merupakan penilaian sejauhmana efek atau dampak pelatihan tersebut dapat dirasakan oleh para peserta didik. Kegunaan model ini untuk melayani pembuat kebijakan dengan menyajikan data yang diperlukan untuk mengambil keputusan.<sup>10</sup> Pada penelitian ini, peneliti hanya akan menggunakan salah satu variabel yakni variable *Outcome* atau dampak dari model evaluasi *CIPPO* yang dibuat oleh Stufflebeam. Penelitian dampak ini didasarkan pada kepuasan pengguna jasa. Pengguna jasa pada penelitian ini adalah pemilik tempat usaha dimana lulusan keterampilan servis sepeda motor PSBR Bambu Apus bekerja. Pada akhirnya penelitian ini tidak hanya melihat dampak pelatihan bagi lulusan tetapi juga dilihat dari kepuasan pengguna jasa berdasarkan kinerja lulusan.

## **2. Hakekat Pendidikan Luar Sekolah**

### **a. Pengertian Pendidikan Luar Sekolah**

Menurut Breembeek yang dikutip dalam bukunya Joesoef Sulaiman (1992), mendefinisikan “pendidikan luar sekolah sebagai pembentukan skills dan pengetahuan diluar sistem

---

<sup>10</sup> Sudjana Djuju, Loc.cit

sekolah formal.”<sup>11</sup> Pengertian di luar sistem sekolah adalah bahwa penyelenggaraanya tidak terstruktur dan sistematis seperti sekolah, namun sebaliknya pendidikan luar sekolah berusaha untuk memenuhi kebutuhan belajar peserta didik dalam jangka pendek dan bahkan mendesak, dengan penyelenggaraan yang lentur.

Sedangkan menurut Komunikasi Pembaruan Nasional Pendidikan, Pendidikan luar sekolah adalah:

“Setiap Kesempatan dimana terdapat komunikasi yang teratur dan terarah di luar sekolah dan seseorang memperoleh informasi, pengetahuan, latihan, maupun bimbingan sesuai dengan usia dan kebutuhan kehidupan, dengan tujuan mengembangkan tingkat keterampilan, sikap dan nilai-nilai.”<sup>12</sup>

Sedangkan dalam fungsinya menurut Djudju Sudjana (2004), peran pendidikan luar sekolah ada 3 yaitu:

- 1) Sebagai pelengkap, pendidikan luar sekolah dapat menyajikan berbagai mata pelajaran atau kegiatan belajar yang belum termuat dalam kurikulum pendidikan formal, sedangkan materi pelajari atau kegiatan belajar tersebut sangat dibutuhkan oleh anak didik dan masyarakat yang menjadi layanan pendidikan formal tersebut.
- 2) Sebagai penambah, pendidikan luar sekolah dapat memberikan kesempatan tambahan pengalaman belajar dalam mata pelajaran yang sama di sekolah kepada mereka yang masih bersekolah atau mereka yang telah menamatkan jenjang pendidikan formal.

---

<sup>11</sup> Soelaiman Joesoef. *Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah*. (Jakarta: Bumi Aksara,1992). Hal.39-40

<sup>12</sup> Joesoef Sulaiman, *Ibid.*, Hal.50

- 3) Sebagai pengganti, pendidikan luar sekolah dapat menggantikan fungsi sekolah di daerah-daerah yang, karena beberapa alasan, penduduknya belum terjangkau oleh pendidikan formal.<sup>13</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan luar sekolah adalah sebuah sistem pembelajaran di luar sistem pendidikan formal yang tetap mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta didiknya, namun dalam pembelajarannya lebih memfokuskan pada bidang atau keterampilan tertentu yang masih berkaitan erat dengan kehidupan peserta didiknya, sehingga waktu pembelajaran tidak terlalu lama, tujuan pembelajaran jelas, serta dampak pembelajarannya langsung dapat diterapkan pada kehidupan sehari-hari.

#### **b. Satuan Pendidikan Luar Sekolah**

Pendidikan luar sekolah memiliki beberapa satuan program yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta didiknya, sementara itu Suprijanto (2005) mengatakan bahwa satuan dari pendidikan luar sekolah meliputi:

- 1) Pendidikan anak usia dini
- 2) Kejar Paket A,B, dan C
- 3) program keaksaraan fungsional
- 4) Perluasan, pemerataan, dan peningkatan kualitas

---

<sup>13</sup> Sudjana Djudju. *Pendidikan Nonformal: Wawasan, Sejarah Perkemabangan, Filsafat & Teori Pendukung, Serta Asas*,(Bandung: Falah Production,2004) Hal.74

5) pendidikan berkelanjutan.<sup>14</sup>

### c. Karakteristik Pendidikan Luar Sekolah

**Tabel 1**  
**Karakteristik Pendidikan Luar Sekolah**

Pendidikan luar sekolah tentu memiliki perbedaan dalam sistem pembelajarannya dengan pendidikan formal, beberapa karakteristik pendidikan luar sekolah dapat dilihat sebagai berikut:<sup>15</sup>

Aspek	Karakteristik
1) Tujuan	<p>(a) Jangka pendek dan khusus. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu yang fungsional pada masa kini dan masa depan.</p> <p>(b) Kurang menekankan pentingnya ijazah. Hasil belajar dapat langsung diterapkan dalam kehidupan masyarakat.</p>

<sup>14</sup> Suprijanto, *Pendidikan Orang Dewasa Dari Teori Hingga Aplikasi*, (Banjarbaru: Bumi Aksara,2005) hal.7

<sup>15</sup> Sudjana,Djudju, *Metode dan Teknik Pembelajaran Partisipatif*, (Bandung: Al Falah,2004) hal.29

2) Waktu	<p>(a) Relative singkat. Lama penyelenggaraan program tergantung pada kebutuhan, minat, dan kesempatan dari warga belajarnya sendiri.</p> <p>(b) Menekankan pada masa sekarang</p> <p>(c) Menggunakan waktu tidak terus menerus. Memungkinkan warga belajar untuk terus belajar tanpa meninggalkan aktivitas kesehariannya.</p>
3) Isi Program	<p>(a) Kurikulum terpusat pada kepentingan warga belajar. Kurikulum dirancang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan dari warga belajar</p>
4) Proses Pembelajaran	<p>(a) Dipusatkan di lingkungan masyarakat dan lembaga</p> <p>(b) Berkaitan dengan kehidupan</p>

	<p>warga belajar dan masyarakat.</p> <p>(c) Struktur program luwes</p> <p>(d) Berpusat pada warga belajar.</p> <p>(e) Penghematan sumber-sumber yang tersedia.</p>
5) Pengendalian	<p>(a) Dilakukan oleh pelaksana program dan warga belajar. Pengendalian tidak terpusat, koordinasi dilakukan antar lembaga terkait dengan keterlibatan warga belajar.</p> <p>(b) Pendekatan demokratis. Hubungan antara tutor dan warga belajar bercorak hubungan sejajar atas dasar kefungisian. Pembinaan program dilakukan secara demokratik.</p>

Penyelenggaraan program pelatihan keterampilan servis sepeda motor di PSBR Bambu Apus ini memiliki tujuan yang jelas yakni untuk memberikan keterampilan dasar servis motor bagi penerima manfaat, sedangkan jangka waktu pembelajaran relative singkat yakni hanya 5 bulan saja. kurikulum serta materi pembelajaran disesuaikan dengan tujuan pembelajaran serta pelaksanaan penerima manfaat dilibatkan secara aktif sehingga penerima manfaat sebagai pusat pembelajaran.

**d. PSBR Sebagai Satuan Pendidikan Luar Sekolah**

Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Bambu Apus yang merupakan UPT Kementerian Sosial berisikan remaja berusia 15-18 tahun yang putus sekolah memberikan bimbingan selama 6 bulan. Salah satu bimbingan yang diberikan adalah bimbingan keterampilan bagi penerima manfaat sebutan bagi peserta didiknya.

Peran pelatihan keterampilan servis sepeda motor di PSBR Bambu Apus merupakan usaha memberdayakan penerima manfaat dengan memberikan pengetahuan serta keterampilan-keterampilan dasar tentang servis motor. Tujuannya adalah penerima manfaat tak hanya dapat diterima dengan baik dimasyarakat, tetapi juga memanfaatkan keterampilannya di masyarakat. Tujuan dari keterampilan tersebut untuk

memberikan pengetahuan serta keterampilan mengenai perbaikan pada sepeda motor, yang mana dampak dari program tersebut diharapkan lulusan dapat menerapkannya pada saat bekerja dan kinerjanya sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

### **3. Hakekat Pelatihan**

#### **a. Pengertian Pelatihan**

Menurut Andrew E. Sikula yang dikutip dalam bukunya Oemar Hamalik (2007), mengatakan bahwa, "*Training is a short term educational process utilizing a systematic and organized procedure by which non managerial personel learn technical knowledge an skilss for definite purpose.*"<sup>16</sup>

Definisi pelatihan di atas dapat diartikan bahwa pelatihan merupakan proses pendidikan yang mempelajari mengenai pengetahuan dan keterampilan tekhnis secara sistematis dan terorganisir. Sedangkan menurut Kenneth R. Robinson yang dikutip dalam bukunya Atmodiwiryo Soebagio (2002) menjelaskan bahwa pelatihan adalah "proses kegiatan pembelajaran antara pengalaman untuk mengembangkan pola perilaku seseorang dalam bidang pengetahuan, keterampilan,

---

<sup>16</sup> Hamalik Oemar, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*, (Jakarta: Bumi Aksara,2007), h.10

atau kognitif, sikap, dan konatif untuk mencapai standar tertentu.”<sup>17</sup>

Pelatihan menurut Oemar Hamalik (2000), mempunyai pengertian:

“Serangkaian tindakan dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektifitas dan produktifitas organisasi.”<sup>18</sup>

Berdasarkan beberapa definisi mengenai pelatihan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah proses pembelajaran bagi karyawan atau pegawai non manajerial untuk menumbuhkan ataupun meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta sikap dalam mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

#### **b. Tujuan Pelatihan**

Tujuan pelatihan merupakan hasil yang diharapkan setelah mengikuti pelatihan. Tujuan pelatihan dirancang pada saat melakukan perencanaan sebuah program, maka penetapan tujuan yang tepat akan menghasilkan produk atau dampak yang

---

<sup>17</sup> Soebagio Atmodiwiryo, *Manajemen Pelatihan*, (Jakarta: PT. Ardadizy Jaya, Agustus 2002), hal.23

<sup>18</sup> Hamalik Oemar, *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal.10

diinginkan dari pelatihan tersebut. Menurut Mutiara S.Panggabean (2004), tujuan pelatihan yakni:<sup>19</sup>

1) Peserta:

- (a) Memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan oleh peserta pelatihan.
- (b) Meningkatkan moral peserta pelatihan.
- (c) Membantu peserta pelatihan menghadapi segala perubahan yang ada, baik dalam organisasi maupun luar organisasi.
- (d) Peningkatan karir

2) Organisasi/lembaga:

- (a) Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- (b) Penghematan. Pelatihan dan pengembangan akan mengurangi biaya produksi karena pelatihan dan pengembangan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan.
- (c) Memperkuat komitmen karyawan dan mengurangi kecelakaan karyawan

3) Konsumen/Pengguna Jasa:

- (a) Konsumen akan memperoleh produk atau pelayanan yang lebih baik dalam hal kualitas dan kuantitas.
- (b) Meningkatnya pelayanan demi menarik konsumen lebih banyak lagi.

Adapun tujuan umum dari pelatihan yang diungkapkan oleh

Moekijat (2007) adalah:

- 1) Untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif.
- 2) Untuk mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.

---

<sup>19</sup> Panggabean Mutiara S, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,(Bogor:Ghalia Indonesia,2004),hal.41-42

- 3) Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan serta kerjasama dengan teman-teman, pegawai, dan manajemen (pimpinan).<sup>20</sup>

Tujuan pelatihan adalah untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta didik dalam meningkatkan kualitas dirinya serta dapat membantu produktifitas organisasi. Pelatihan keterampilan servis sepeda motor di PSBR Bambu Apus juga memiliki tujuan dalam menumbuhkan pengetahuan, keterampilan dan sikap penerima manfaat mengenai servis motor.

#### **4. Hakekat Keterampilan Servis Motor**

##### **a. Pengertian Keterampilan**

Terampil atau cekatan menurut Soemaryadi (1999) adalah “kepandaian melakukan sesuatu pekerjaan dengan cepat dan benar.”<sup>21</sup> Pendapat tersebut menyatakan bahwa seseorang mengerjakan sesuatu dengan cepat tetapi tidak benar maka orang tersebut belum dikatakan terampil. Maka dari itu seseorang dikatakan terampil bila mengerjakan sesuatu dengan cepat dan benar. Sulistiyani (2009) mengatakan bahwa keterampilan adalah:

---

<sup>20</sup> Moekijat. *Latihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia* (Bandung: Mandar Maju, 2007), hal.38

<sup>21</sup> Soemaryadi, dkk. *Pendidikan Keterampilan*. (Jakarta: departemen pendidikan dan kebudayaan 1999), hal.2

“Kecakapan untuk dapat menyelesaikan suatu tugas atau dengan kata lain keterampilan dapat diartikan sebagai suatu kemampuan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang kompleks dengan mudah dan cermat serta dapat menyelesaikannya dengan baik.”<sup>22</sup>

Maka definisi tersebut dapat diartikan bahwa keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam menyelesaikan suatu tugas dengan baik. Sehingga keterampilan servis motor ini tidak hanya sekedar bisa mereparasi sepeda motor tetapi juga mampu menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat.

#### **b. Pengertian Servis Motor**

Servis sepeda motor (*Tune Up*) dapat diartikan sebagai pekerjaan pemulihan atau pengkondisian kembali kerja motor sehingga sesuai dengan standar yang telah ditentukan sesuai dengan pedoman. *Tune Up* diperlukan karena setiap kendaraan yang dipergunakan mengalami perubahan kondisi mesin berupa keausan komponen, kotoran pada sistem bahan bakar serta kerusakan lain selama dipergunakan oleh pengendara. Untuk mengembalikan kondisi kendaraan sehingga sesuai dengan spesifikasinya dan bekerja optimal dilakukan tune up.

Servis sepeda motor merupakan perawatan yang sifatnya rutin. Perbaikan sepeda motor adalah kegiatan perbaikan

---

<sup>22</sup> Sulistiyani, *Evaluasi Program Bengkel Kreativitas Dalam Pelayanan Pendidikan Anak Pemulung*, (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarifhidayatulloh, 2009) hal.36-37

terhadap kerusakan yang terjadi pada sistem atau komponen sepeda motor. Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam kegiatan perbaikan sepeda motor ialah:

### **1) Diagnosis kerusakan**

Diagnosis kerusakan adalah proses untuk mencari sumber kerusakan pada sepeda motor berdasarkan ciri-ciri atau bukti yang terlihat. Ciri-ciri atau bukti yang terlihat tersebut selanjutnya muncul beberapa kemungkinan penyebab. Setelah itu, ditentukan penyebab yang paling besar kemungkinannya dan dilakukan langkah perbaikan. Salah satu contoh langkah melakukan diagnosis kerusakan pada sepeda motor misalkan saja pada saat sepeda motor mengalami kerusakan berupa mesin mati/macet. Kemungkinan penyebabnya ada 3 (tiga), yaitu (a) tidak adanya bensin, (b) tidak bekerjanya sistem pengapian, dan (c) tidak adanya kompresi pada mesin. Untuk melakukan pemeriksaan, yang paling mudah adalah dengan memeriksa apakah bensin di dalam tangki masih ada atau tidak. Proses yang selanjutnya adalah memeriksa apakah busi memercikkan bunga api ataukah tidak. Pemeriksaan yang terakhir dilakukan dengan memeriksa apakah kompresi mesin berjalan dengan baik ataukah tidak. Penyebab dari sepeda motor macet dapat ditentukan setelah itu dan dapat ditentukan langkah perbaikan.

### **2) Langkah perbaikan**

Langkah selanjutnya setelah diagnosis adalah perbaikan terhadap kerusakan yang terjadi. Langkah perbaikan yang dilakukan menyesuaikan dengan kerusakan yang terjadi pada sepeda motor. Langkah perbaikan yang dilakukan dapat berupa pembersihan komponen, penyetelan, atau penggantian komponen yang mengalami kerusakan.

### 3) Pengetesan

Setelah dilakukan perbaikan, maka sepeda motor perlu untuk diperiksa apakah sudah dapat kembali normal ataukah belum. Jika perbaikan yang dilakukan dirasa belum berhasil, maka proses perbaikan diulang lagi mulai dari proses diagnosis sampai dengan pengetesan.<sup>23</sup>

## 5. Konsep Kebutuhan Pengguna Jasa

### a. Definisi Kebutuhan

Menurut Morris yang dikutip dalam bukunya Ikka Kartika Fauzi (2011) menjelaskan bahwa, “kebutuhan adalah suatu keadaan atau situasi yang di dalamnya terdapat sesuatu yang perlu atau ingin dipenuhi.”<sup>24</sup> Menurut Burton dan Merrill yang dikutip juga oleh Ikka Kartika Fauzi (2011), menjelaskan bahwa, “kebutuhan adalah perbedaan antara sesuatu kenyataan yang seharusnya ada dengan suatu keadaan yang ada pada saat ini.”<sup>25</sup> Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (1988), “kebutuhan dapat didefinisikan sebagai kesenjangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri.”<sup>26</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kebutuhan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan adalah

---

<sup>23</sup> Sunaryo, *Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Mekanik Sepeda Motor Di Desa Pulus dan Gumiwang, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Wonosobo* diakses dari <http://abcd.unsiq.ac.id/source/LP3MPB/Jurnal/2015/Januari/6.%20PPKM.V2.1-Sunaryo-Pemberdayaan%20Masyarakat%20Melalui%20Pelatihan%20Mekanik%20Sepeda%20Motor>. (diakses tgl 2 Mei 2016)

<sup>24</sup> Kartika Ikka A.Fauzi, *Mengelola Pelatihan Partisipatif*, (Bandung: Alfabeta,2011)hal.43

<sup>25</sup> ibid

<sup>26</sup> Prabu Anwar Mangkunegara, *Perilaku Konsumen* (Bandung:PT.Eresco,1988),hal.3

kondisi dimana didalamnya terdapat sesuatu yang perlu dipenuhi akibat tidak sesuainya harapan dengan kenyataannya. Sedangkan Kebutuhan dalam penelitian ini diartikan sebagai sesuatu yang diharapkan pengguna jasa terhadap kinerja yang diberikan oleh pekerja (lulusan keterampilan servis motor).

**b. Definisi Perilaku Konsumen (Pengguna Jasa)**

Menurut Engel *et al* yang dikutip dalam bukunya Etta Mamang Sangadji (2013), “perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam memperoleh, pengonsumsi, dan penghabisan produk atau jasa.”<sup>27</sup> Pandangan Schiffman dan Kanuk yang juga dikutip dalam bukunya Etta Mamang Sangadji (2013), mengartikan perilaku konsumen sebagai, “perilaku yang diperlihatkan konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.”<sup>28</sup>

Maka dari kedua pendapat tersebut dapat diartikan bahwa perilaku konsumen merupakan proses tindakan secara langsung yang dilakukan konsumen dalam mencari, membeli atau menggunakan suatu produk atau jasa untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan.

---

<sup>27</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen (Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta, 2013), hal.7

<sup>28</sup> Ibid

Sementara itu Lamb *et al* yang dikutip dalam bukunya Etta Mamang Sangadji (2013), mendefinisi perilaku konsumen sebagai, “Proses pelanggan untuk membuat keputusan pembelian, juga untuk menggunakan dan membuang barang dan jasa yang dibeli, termasuk factor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk atau jasa.”<sup>29</sup>

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, peneliti mengartikan bahwa perilaku konsumen dalam menentukan sebuah keputusan dapat dipengaruhi oleh produk atau jasa itu sendiri. Maksud dari perilaku konsumen dalam penelitian ini adalah sebuah proses penilaian yang dilakukan oleh pemilik tempat usaha (bengkel) sebagai pengguna jasa dari lulusan pelatihan keterampilan servis sepeda motor PSBR Bambu Apus atas jasa layanannya.

Tujuan penilaian tersebut untuk melihat apakah kebutuhan pengguna jasa tersebut dapat dipenuhi atau tidak oleh lulusan, sehingga apabila kebutuhan tersebut terpenuhi maka muncul sebuah kepuasan pengguna jasa atau konsumen.

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (2013) dalam bukunya yang berjudul “Perilaku Konsumen” menjelaskan, “bahwa kepuasan pengguna jasa atau konsumen diukur dengan

---

<sup>29</sup> Ibid hal.8

seberapa besar harapan konsumen tentang produk atau jasa sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang actual.”<sup>30</sup> Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti mengartikan bahwa kepuasan pengguna jasa atau konsumen muncul ketika harapan pengguna jasa tersebut sesuai dengan kinerja layanan lulusan secara nyata. Maka dapat disimpulkan bahwa aspek kinerja berpengaruh terhadap pengambilan keputusan oleh pengguna jasa.

Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti akan menilai kepuasan pengguna jasa terhadap lulusan dengan menggunakan aspek kinerja. Banyak standar kinerja yang diungkapkan oleh beberapa tokoh, seperti yang diungkapkan oleh Husein Umar yang dikutip dalam bukunya Anwar Prabu Mangkunegara (2005) sebagai berikut:

- 1) Mutu pekerjaan
- 2) Kejujuran karyawan
- 3) Inisiatif
- 4) Kehadiran
- 5) Sikap
- 6) Kerjasama
- 7) Keandalan
- 8) Pengetahuan tentang pekerjaan
- 9) Tanggung jawab
- 10) Pemanfaatan waktu kerja.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Ibid hal.181

<sup>31</sup> Prabu Anwar Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung:Refika Aditama,2005),hal.18

Adapun aspek-aspek standar pekerjaan yang dijabarkan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2005) terdiri dari:

- 1) Aspek kuantitatif meliputi : (a) proses kerja, (b) waktu yang digunakan, (c) jumlah kesalahan dalam bekerja, dan (d) jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja
- 2) Aspek kualitatif meliputi : (a) ketepatan kerja, (b) tingkat kemampuan dalam bekerja, (c) kemampuan menggunakan mesin/peralatan, dan (d) kemampuan mengevaluasi keluhan konsumen.

Berdasarkan aspek yang dijabarkan oleh Husein Umar dan Anwar Prabu Mangkunegara, maka peneliti akan menggunakan aspek-aspek kinerja tersebut sebagai penilaian untuk kepuasan pengguna jasa, aspek kinerja tersebut adalah pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaan, mutu pekerjaan, efektivitas kerja dan kepribadian ( kejujuran, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, tanggung jawab, dan pemanfaatan waktu kerja).

### **c. Definisi Jasa**

Jasa memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk. Banyak pakar pemasaran telah memberikan definisi tentang jasa. Kotler yang juga dikutip dalam bukunya Etta Mamang Sangadji (2013), mendefinisikan, “jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan

satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.”<sup>32</sup>

Pendapat di atas dapat diartikan bahwa jasa merupakan sebuah tindakan penawaran terhadap seseorang dalam bentuk tidak berwujud dan tanpa status kepemilikan. Hal ini juga dikuatkan dengan pendapat Payne dalam Yazid (2005) yang juga dikutip dalam bukunya Etta Mamang Sangadji (2013), mengemukakan bahwa jasa adalah:

“Aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud yang berkaitan dengannya, dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.”<sup>33</sup>

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan sebuah tindakan atau perilaku yang ditawarkan seseorang kepada orang lain dalam bentuk yang tidak berwujud serta tidak ada status kepemilikan namun tindakan tersebut memiliki nilai atau manfaat yang dapat dirasakan. Penelitian ini yang dimaksud jasa adalah layanan perbaikan sepeda motor yang dilakukan lulusan PSBR Bambu Apus.

---

<sup>32</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *op.cit.*,hal 93

<sup>33</sup> *Ibid.*,

## **B. Hasil penelitian yang relevan**

Penelitian semacam ini pernah dilaksanakan oleh Ismi Nurhariya Rahayu yang dilakukan ditempat yang sama yakni PSBR Bambu Apus, dengan judul “Evaluasi Dampak Pelatihan Keterampilan Menjahit Berdasarkan Pengguna Jasa Dari Lulusan PSBR Bambu Apus.” Penelitian ini juga melaksanakan penilaian dari sebuah dampak pelatihan keterampilan menjahit berdasarkan kepuasan dari pengguna jasa.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan induktif yakni dengan mengumpulkan data-data dilapangan melalui angket. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 4 tempat usaha lulusan dan populasi untuk responden wawancara manfaat pelatihan adalah lulusannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa pedoman wawancara dan kuisisioner, pedoman wawancara untuk melihat manfaat pelatihan sedangkan kuisisioner untuk melihat kinerja lulusan berdasarkan kepuasan pengguna jasa. Dan pengolahan data menggunakan *software Microsoft Office Excel 2007*.

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa manfaat pelatihan keterampilan menjahit sangat bermanfaat, karena menambah pengetahuan serta keterampilan lulusan tentang keterampilan menjahit, dan hasil pelatihan tersebut dapat

dimanfaatkan untuk bekerja. Penerapan hasil pelatihan dan efektivitas kinerja lulusan dinilai cukup, dan untuk kualitas produk, kepribadian, serta pengetahuan keterampilan dinilai baik. Meskipun begitu kinerja lulusan masih dinilai kurang terutama dalam mengenal gangguan mesin jahit, jenis kain, dan teknik menjahit.

### **C. Kerangka Berfikir**

Remaja merupakan masa peralihan dari masa anak-anak menuju masa dewasa, masa ini merupakan masa yang sangat potensial untuk dikembangkannya segala potensi dalam diri para remaja. Namun permasalahan putus sekolah bukanlah sebuah hambatan bagi para remaja untuk tetap mendapatkan layanan pengembangan diri.

Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Bambu Apus merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam mewadahi remaja putus sekolah untuk tetap bisa mengembangkan potensi dirinya. PSBR Bambu Apus tidak hanya merehabilitasi perilaku remaja putus sekolah tetapi juga memberikan pengembangan diri salah satu bentuknya dengan memberikan pelatihan keterampilan. Sehingga setelah menyelesaikan masa bimbingannya, lulusan PSBR tidak hanya berperilaku baik tetapi juga siap untuk mandiri dengan memanfaatkan keterampilan yang sudah diberikan.

PSBR Bambu Apus memfasilitasi berbagai macam pelatihan keterampilan, salah satunya adalah pelatihan keterampilan servis motor. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam bidang servis motor. Mayoritas lulusan keterampilan servis motor ini bekerja di bengkel –bengkel reparasi sepeda motor atau sejenisnya.

PSBR Bambu Apus tentu ingin meningkatkan layanan mereka, salah satunya adalah dengan meningkatkan layanan program Pelatihan keterampilan servis sepeda motor. PSBR Bambu Apus berharap Penerima Manfaat tidak hanya berhasil dalam pembelajaran sehingga mereka terampil tetapi juga lulusan PSBR Bambu Apus dapat bersaing dalam hal kompetensi mereparasi sepeda motor di masyarakat. Maka dari itu diperlukannya sebuah informasi mengenai kebutuhan pengguna jasa servis motor, sehingga ada standar yang dapat dipenuhi oleh lulusan pelatihan keterampilan servis sepeda motor PSBR Bambu Apus.

Melihat kondisi tersebut maka peneliti ingin mengkaji secara deskriptif dampak dari pelatihan keterampilan servis sepeda motor yang diberikan PSBR Bambu Apus dengan melihat manfaat pelatihan tersebut bagi lulusannya serta menilai bagaimana kinerja lulusan berdasarkan kebutuhan pengguna jasa.

#### D. Kriteria Evaluasi

Kriteria evaluasi yang dilakukan dengan model *CIPPO* (*Context, Input, Process, Product, Outcomes*) dengan difokuskan pada variable (O) *Outcomes* nya.

**Tabel 2**  
**Kriteria Evaluasi**

Komponen	Sub Komponen	Indikator
1. Manfaat Pelatihan	a. Menambah pengetahuan	1) Pernyataan menambahnya pengetahuan servis motor
	b. Dapat diterapkan pada saat bekerja	2) Pernyataan bermanfaatnya pengetahuan yang didapat
	c. Menambah keterampilan	1) Pernyataan menambah keterampilan servis motor
	d. Dapat diteapkan pada saat bekerja	2) Bermanfaatnya keterampilan

		yang didapat.
	e. Menambah percaya diri	1) Pernyataan menambahnya kepercayaan diri setelah mengikuti pelatihan keterampilan servis motor
	f. Perolehan/peningkatan penghasilan	1) Pernyataan memperoleh atau meningkatkan penghasilan
2. Kepuasan Pengguna Jasa	a. Pengetahuan dan keterampilan terhadap pekerjaan	1) Mampu menerapkan pengetahuan servis motor pada saat bekerja 2) Mampu

		menerapkan keterampilan servis motor pada saat bekerja
	b. Mutu pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Hasil kerja yang rapih</li><li>2) Teliti dalam memperbaiki komponen sepeda motor</li><li>3) Meminimalisir kesalahan dalam perbaikan</li></ol>

	c. Efektivitas Kerja	1) Kecepatan dalam 2) Ketepatan hasil perbaikan 3) Kemadirian kerja
	d. Kepribadian	
	Inisiatif	1) Memiliki inisiatif dalam bekerja
	Kejujuran karyawan	2) Kejujuran saat bekerja
	Kehadiran	3) Disiplin dalam waktu kerja
	Sikap	4) Bersikap sopan dan santun saat bekerja
	Kerjasama	5) Mampu bekerjasama dengan teman

		kerja
	Keandalan	6) Dapat diandalkan pada saat bekerja
	Tanggung jawab	7) Memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya
	Pemanfaatan waktu kerja	8) Dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dampak pelatihan keterampilan servis sepeda motor dilihat dari kepuasan pengguna jasa berdasarkan aspek kinerja lulusan, sehingga hasil penelitian ini akan menjadi bahan rujukan bagi PSBR Bambu Apus, khususnya seksi rehabilitasi sosial dalam menyelenggarakan program pelatihan keterampilan servis motor.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Panti Sosial Bina Remaja Bambu Apus Jakarta Timur dan bengkel sepeda motor sebagai tempat kerja lulusan. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Maret 2016 sampai dengan Juni 2016.

#### **C. Metode Evaluasi Penelitian**

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengukur yang cermat

terhadap fenomena sosial tertentu.<sup>34</sup> Penelitian deskriptif ini menggunakan tehnik kuantitatif guna pencarian data mengenai dampak pelatihan keterampilan servis motor terhadap lulusan PSBR Bambu Apus.

Dilihat dari tujuannya maka evaluasi ini ingin menilai dampak pelatihan keterampilan servis motor berdasarkan kepuasan pengguna jasa dari lulusan PSBR Bambu Apus.

#### **D. Populasi dan Tehnik Pengambilan Sempel Penelitian**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.<sup>35</sup> Populasi data pada penelitian ini adalah pengguna jasa dari lulusan PSBR Bambu Apus yang berjumlah 8 buah, sedangkan populasi untuk reponden data wawancara manfaat pelatihan adalah lulusan pelatihan keterampilan servis sepeda motor PSBR Bambu Apus.

Menurut Suharsimi Arikunto, sampel adalah pemilihan sejumlah subjek penelitian sebagai wakil dari populasi sehingga dihasilkan sampel yang mewakili populasi dimaksud.<sup>36</sup> Karena jumlah sampel yang diteliti tidak banyak maka peneliti menggunakan tehnik sampel jenuh, sampel jenuh yaitu keseluruhan anggota populasi. Sampel jenuh seringdilakukan bila jumlah populasi relative kurang dari 30

---

<sup>34</sup> Singarambun Masri, *Metode penelitian survey*, (Jakarta : Pustaka LP3S Indonesia, 1989) hal 4.

<sup>35</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: Rineka Cipta,1997), hal.108

<sup>36</sup> Zuriah Nurul, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Malang: Bumi Aksara, 2005), hal.122

orang. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 8 tempat usaha lulusan bekerja sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Daftar Pengguna Jasa**

<b>No</b>	<b>Nama Tempat Usaha</b>	<b>Alamat</b>
1.	Cindy Motor	Jl. Raya Pagelarang No.63 Kel.Setu Kec. Cipayung
2.	Berkah Mandiri Motor	Jl.Kp Rawabinong No.70 Kel.Lubang Buaya Kec.Cipayung Jakarta Timur
3.	Wan Garage	Jl.Raya Gempol RT 08 RW 02 Kel.Bambu APus Kec.Cipayung Jakarta Timur
4.	AHASS Motor (Usaha Baru Motor)	Jl.Kranggan Permai Ruko Kranggan Permai No.12 Jatisampurna Bekasi Jawa Barat
5.	Sudjana Motor	Jl.Kp Rawabinong Kel.Lubang Buaya Kec.Cipayung Jakarta Timur
6.	A.F Motor	Jl.Raya Hankam Ujung Aspal No.30 Kel.Jatimelati Kec.Pondok Melati Bekasi Jawa Barat

7.	Joko s. Motor	Jl.Raya Hankam No.32 Kel.Jatiwarna Kec.Pondok Melati Bekasi Jawa Barat
8.	Edoy Motor	Jl.Hankam Cilangkap No.104 Kel.Cilangkap Kec.Cipayung Jakarta Timur

Adapun sampel untuk data wawancara, peneliti mengambil lulusan angkatan 77 dan 78 dengan jumlah 5 orang. Angkatan 77 dan 78 merupakan lulusan pada tahun 2015 sehingga manfaat yang pelatihan masih dapat lulusan rasakan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa kuisisioner dan pedoman wawancara.

### 1. Kuisisioner atau Angket

Kuisisioner merupakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topic tertentu yang diberikan kepada subyek, baik secara individual atau kelompok untuk mendapat informasi tertentu, seperti preferensi, keyakinan, minat, dan perilaku.<sup>37</sup> Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner diberikan kepada pengguna jasa.

---

<sup>37</sup> Tanireja Tukiran dan Hidayat Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif*, (Purwokerto: Alfabeta,2011), hal.44

Kuisisioner ini memberikan data mengenai kinerja lulusan keterampilan servis sepeda motor berdasarkan kepuasan pengguna jasa.

Kuisisioner yang disebar merupakan angket tertutup, dimana responden hanya mengisi jawaban yang sudah tersedia di dalam lembar kuisisioner dengan memberikan tanda *check list* (√). Kuisisioner atau angket ini menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Peneliti memberikan lima pilihan jawaban yaitu dengan ketentuan: Sangat Baik (SB), Baik (S), Cukup (C), Kurang (K), Sangat Kurang (STS).

**Tabel 4**  
**Daftar Nilai Skala Likert**

<b>Nilai</b>	<b>Rentang Skor</b>	<b>Kategori Jawaban</b>
5	4,21 – 5	Sangat Baik
4	3,41 – 4,20	Baik
3	2,61 – 3,40	Cukup
2	1,81 - 2,60	Kurang
1	1- 1,80	Sangat Kurang

Angket diberikan kepada responden, terlebih dahulu angket akan diuji cobakan untuk memperoleh keyakinan keterandalan dan

kepercayaan dalam menjang data. Instrument yang disebar akan diuji validitas dan realibitasnya.<sup>38</sup>

## **2. Wawancara**

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dengan bertatap muka mendengarkan informasi-informasi atau keterangan.<sup>39</sup> Instrument yang digunakan pada wawancara berupa pedoman wawancara. Wawancara digunakan pada penelitian ini untuk menggali informasi terkait manfaat pelatihan keterampilan servis motor menurut lulusan keterampilan servis sepeda motor.

## **F. Definisi Konseptual dan Operasional**

### **1. Definisi Konseptual**

Evaluasi dampak dari pelatihan keterampilan servis motor ini adalah kegiatan sistematis untuk menilai suatu program apakah sudah sesuai dengan tujuan melalui kegiatan pengumpulan, pengelolaan, dan penyajian data serta variabel yang merujuk pada *outcomes* (dampak).

### **2. Definisi Operasional**

Evaluasi dampak pelatihan keterampilan servis motor merupakan proses mendeskripsikan, mengumpulkan, dan

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.119

<sup>39</sup> Narbuko Cholid dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal.83

mengkaji informasi mengenai pelaksanaan pelatihan keterampilan menjahit dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, dilihat melalui wawancara terhadap lulusan terkait dengan manfaat hasil pelatihan keterampilan servis motor PSBR Bambu Apus dalam menunjang pekerjaan lulusan di tempat kerja dan penyebaran kuisioner (angket tutup) untuk mengukur kualitas hasil kerja lulusan, efektivitas bekerja, dan kepuasan pengguna jasa.

## G. Hasil Uji Coba Instrumen

### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas adalah mengetahui butir-butir apakah pertanyaan atau pernyataan yang digunakan didalam penelitian sudah dapat dipercaya kesahihannya. Menurut Arikunto “suatu instrument dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang hendak diukur”.<sup>40</sup> Tingkat validitas pada instrument diketahui dari analisis butir instrument melalui teknik korelasi product moment. Metode ini menganalisis tiap item sehingga dapat mencerminkan kavaliditas tiap item.

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y - (\Sigma Y)^2\}}}$$
<sup>41</sup>

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara x dan y

<sup>40</sup> Arikunto Suharsimi, Dasar-Dasar evaluasi pendidikan ( Jakarta ; Bumi Akasara, 2002 , hal 65.

<sup>41</sup> Sutisna Anan, op.cit hal.57

N = jumlah responden

X = skor item

Y = skor total

## 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas instrument mengacu kepada instrument yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik atau sudah dapat diandalkan. dalam penelitian ini menggunakan uji reabilitas dengan menggunakan program excel dengan rumus alpha sebagai berikut<sup>42</sup>:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]^{43}$$

Keterangan :

$r_{11}$  = realibilitas

K= Banyaknya butir soal

$Db^2$  = jumlah varian butir

Dt= jumlah total

Hasil dari uji realibilitas maka dapat disimpulkan bahwa instrument memiliki kriteria reliabilitasi  $r_{tab}$  signifikansi 0,834

---

<sup>42</sup> Arikunto Suharsimi, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek ( Jakarta : Rieneka Cipta, 1996) hal.160.

<sup>43</sup> Sutisna Anan, op.cit hal.57

adalah 0,707,  $r_{hit} > r_{tab} = 0.923253 > 0,707$  dengan demikian angket ini dikatakan reliabel.

#### **H. Tekhnis Analisis Data**

Berdasarkan bentuk data yang diperoleh, yaitu dalam bentuk angka maka data dalam penelitian ini akan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan statistic deskriptif. Data akan diolah dengan menggunakan *software* Microsoft Office Excel 2010.

#### **I. Desain Perencanaan Evaluasi**

Pelaksanaan kegiatan evaluasi, dibutuhkannya sebuah desain perencanaan kegiatan evaluasi. Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam merencanakan evaluasi, yaitu Menentukan tujuan evaluasi, menentukan jenis data, menentukan sampel evaluasi, menentukan model evaluasi sesuai dengan tujuan evaluasi, menentukan alat evaluasi, dan merencanakan jadwal kegiatan evaluasi.

Salah satu langkah perencanaan evaluasi adalah menentukan model evaluasi sebagai alat mencapai tujuan evaluasi. Penelitian ini peneliti menggunakan model evaluasi *CIPPO* (*Context, Input, Process, Product, Outcomes*). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari dampak pelatihan keterampilan servis sepeda motor, maka dari itu peneliti hanya fokus pada variable (O) dampak atau *outcomes*. Pada model evaluasi ini dikatakan bahwa untuk melihat dampak dari suatu

program dapat dinilai dari kepuasan pengguna jasa. Maka dari itu penelitian ini akan mengukur dampak program dinilai menurut kepuasan pengguna jasa. Indikator dalam menentukan kepuasan pengguna jasa, peneliti akan menggunakan aspek kinerja lulusan pelatihan keterampilan servis sepeda motor PSBR Bambu Apus.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data**

Penelitian ini merupakan penilaian mengenai dampak dari program pelatihan keterampilan servis sepeda motor yang telah dilaksanakan di PSBR Bambu Apus. penelitian ini akan mengukur sejauhmana manfaat pelatihan yang dirasakan oleh lulusan keterampilan servis sepeda motor dan melihat sejauhmana kinerja lulusan berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh pengguna jasa.

Hasil penelitian ini adalah untuk mendapatkan sebuah informasi mengenai penilaian pengguna jasa terhadap kinerja lulusan pelatihan keterampilan servis sepda motor PSBR Bambu Apus saat bekerja. Berdasarkan hasil penilaian nanti akan dilihat sejauhmana pengetahuan, keterampilan dan kepribadian lulusan dapat diimplementasikan di tempat kerjanya masing-masing, sehingga apabila masih terdapat ada kekurangan akan menjadi bahan masukan bagi PSBR Bambu Apus agar dapat meningkatkan kualitas hasil pelatihan yang akan dilaksanakan di masa yang akan mendatang.

## **1. Profil PSBR Bambu Apus Jakarta Timur**

### **a. Sejarah dan Dasar Hukum**

Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Bambu Apus Jakarta Timur adalah Unit Pelaksana Tekhnis (UPT) dari Kementerian Sosial Republik Indonesia. Lembaga ini berdiri bulan juli tahun 1972, namun kegiatan operasionalnya tahun 1974 dengan nama Panti Asuhan Percontohan, dan resmi berganti nama menjadi PSBR Bambu Apus pada 23 April 1994.

Dasar hukum didirikannya lembaga ini adalah berdasarkan Undang-Undang (UU) Pasal 27 Ayat (2), UU No.23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak, dan UU No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

### **b. Visi dan Misi**

#### **1) Visi :**

Mewujudkan PSBR sebagai lembaga penyelenggara pelayanan rehabilitasi sosial bagi remaja putus sekolah

#### **2) Misi :**

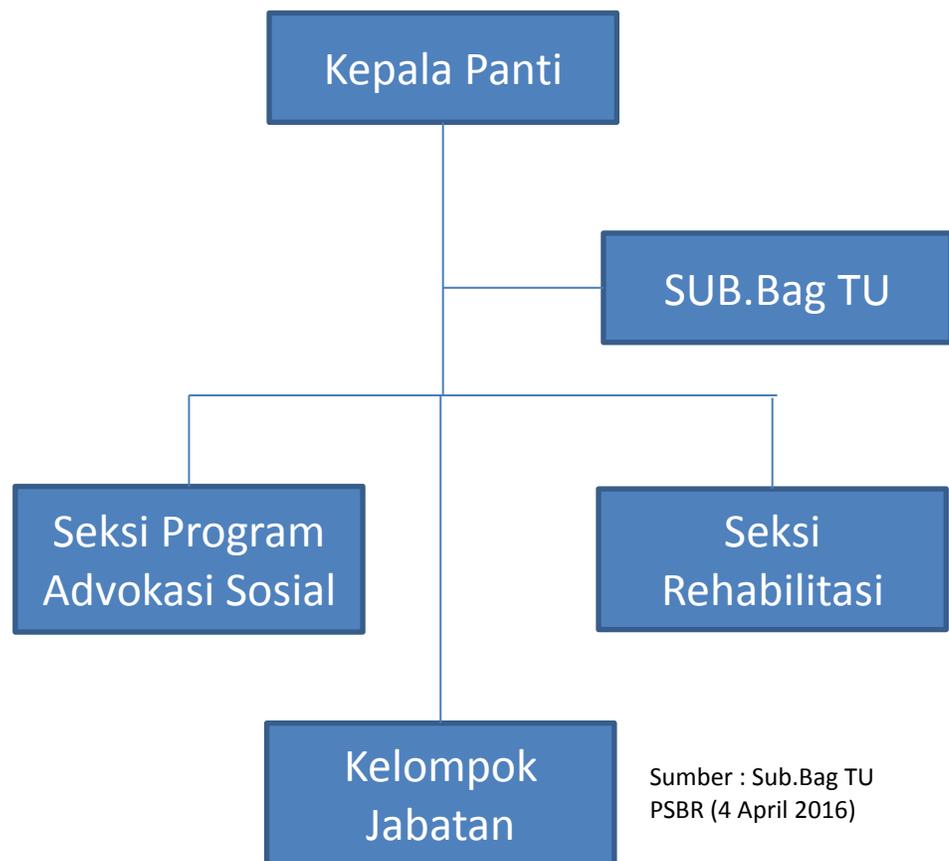
(a) Melaksanakan perencanaan program dan kegiatan penyelenggaraan rehabilitasi sosial bagi remaja yang efektif dan efesien.

- (b) Melaksanakan penyelenggaraan rehabilitasi sosial bagi remaja yang prima, professional, dan berkelanjutan sesuai prosedur & standar pelayanan.
- (c) Meningkatkan dukungan manajemen penyelenggara rehabilitasi sosial bagi remaja yang akuntabel, transparan, dan professional.

### c. Struktur Organisasi

Penyelenggara pelatihan keterampilan servis motor adalah Panti Sosial Bina Remaja Bambu Apus Jakarta, secara struktural organisasi panti ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Struktur PSBR Bambu Apus**



Sumber : Sub.Bag TU  
PSBR (4 April 2016)

#### **d. Bentuk Layanan**

Kegiatan operasional PSBR Bambu Apus dilaksanakan selama 2 periode setiap tahun. Periode pertama bulan Januari-Juni dan periode kedua bulan Juli-Desember, dimana setiap periodenya memiliki daya tampung 110 Anak. Sistem pengasuhan di PSBR Bambu Apus menggunakan sistem asuhan keluarga (*Cottege System*), yang mana setiap rumah asuh akan ditempati oleh orang tua asuh dan penerima manfaat.

Bentuk pelayanan terhadap penerima manfaat PSBR Bambu Apus berupa pemenuhan kebutuhan dasar dan bimbingan pengembangan kepribadian. Pemenuhan kebutuhan dasar berupa rumah asuh, makan, kesehatan, dan pakaian. Sedangkan bimbingan pengembangan kepribadian terdiri dari Bimbingan Sosial, Bimbingan Psikososial, Bimbingan Fisik, Bimbingan Mental, dan Bimbingan Keterampilan.

Bimbingan keterampilan terbagi menjadi Servis Speda Motor, Salon, Las, Servis Mobil, Menjahit, Elektronika, Handy Craft, dan Disain Grafis.

### e. Warga Binaan

Warga Binaan PSBR Bambu Apus disebut dengan Penerima Manfaat. Penerima manfaat PSBR Bambu Apus memiliki persyaratan sebagai berikut :

- 1) Laki-Laki atau Perempuan usia 15 – 18 tahun.
- 2) Putus sekolah.
- 3) Berasal dari keluarga tidak mampu secara ekonomi.

## 2. Deskripsi Data Responden

### a. Pengguna Jasa

**Tabel 5**  
**Deskripsi data pengguna jasa**

No	Pengguna Jasa	Lulusan	Jenis Usaha	Lama Berdiri
1.	Cindy Motor	Arif Budiman	Bengkel	15 Tahun
2.	Berkah Mandiri Motor	Adi Santoso	Bengkel	6 tahun
3.	Wan Garage	Abdullah	Bengkel	15 Tahun
4.	Usaha Baru Motor (AHASS)	Ujang Usman Malhan	Bengkel	10 tahun
5.	AF. Motor	Jamaludin Ryan Mustofa	Bengkel	15 Tahun
6.	Joko S. Motor	Tri Sukamana	Bengkel	10 tahun
7.	Edoy Motor	Indra	Bengkel	8 tahun
8.	Sudjana Motor	Aan Wiranto	Bengkel	9 tahun

### 1) Jenis Usaha

Berdasarkan pada tabel 5 dapat diketahui bahwa jumlah pengguna jasa yang akan diteliti berjumlah 8 buah. Keseluruhan pengguna jasa memiliki jenis usaha yang sama yakni bengkel aau tempat reparasi sepeda motor.

### 2) Lama Usaha Berdiri

**Tabel 6**  
**Lama Berdiri Tempat Usaha**

<b>Lama berdiri</b>	<b>Frekuensi (%)</b>
> 10 tahun	37,5 %
5-10 tahun	62,5 %

Usia lama berdirinya tempat usaha dari pengguna jasa berbeda-beda. Berdasarkan tabel 6 frekuensi usia berdirinya bengkel antara 5-10 tahun sebanyak 62,5 % seperti bengkel Berkah Mandiri Motor, Usaha Baru Motor, Edoy Motor, dan Sudjana Motor. sedangkan lama berdirinya bengkel yang lebih dari 10 tahun sebanyak 37,5 % seperti bengkel Cindy Motor, Wan Garage, dan AF.Motor.

### **3. Deskripsi Data Hasil Wawancara tentang Manfaat Pelatihan Keterampilan Servis Sepeda Motor bagi Lulusan**

Pengumpulan data penelitian ini juga menggunakan teknik wawancara kepada lulusan keterampilan servis sepeda motor. Tujuannya adalah untuk melihat sejauhmana manfaatnya pelatihan keterampilan sepeda motor terhadap lulusan setelah menyelesaikan masa bimbingannya di PSBR Bambu Apus. Data ini merupakan data pelengkap dari penelitian ini, sehingga untuk menukur dampak pelatihan ini tidak hanya dari pengguna jasa saja, tetapi juga lulusan yang merasakan secara langsung.

Responden dalam wawancara ini adalah Arif Budiman, Ujang Usman, Adi Santoso, Aan Wiranto, dan Tri Sukaman yang mana mereka merupakan lulusan dari angkatan 2015. Wawancara ini dilaksanakan pada tanggal 14, 15, dan 16 Juni 2016 di tempat kerja lulusan.

Mayoritas lulusan PSBR Bambu Apus ini belum pernah mengikuti pelatihan apapun sebelum masuk di PSBR Bambu Apus, sehingga pelatihan keterampilan servis sepeda motor ini memberikan pengetahuan serta keterampilan baru dalam memperbaiki sepeda motor. Manfaat pelatihan ini lulusan menjadi lebih tahu mengenai komponen-komponen apa saja dalam sepeda motor, jenis-jenis mesin sepeda motor, bagaimana cara kerja

mesin sepeda motor sehingga mereka mampu mendiagnosa kerusakan pada bagian sepeda motor. Selain itu lulusan juga mendapatkan keterampilan baru seperti membongkar dan merakit mesin, menggunakan peralatan bengkel, dan memperbaiki kerusakan pada mesin.

Lulusan juga mengatakan bahwa materi pembelajaran yang diberikan dan praktek yang dilaksanakan selama pelatihan dapat membantu lulusan dalam bekerja, seperti bagaimana lulusan harus mendiagnosa kerusakan pada mesin dengan mengetahui proses cara kerja mesin, lalu bagaimana penanganan perbaikannya dengan mengetahui fungsi komponen dalam mesin, setelah itu lulusan juga bisa menggunakan peralatan yang ada dibengkel serta fungsinya meskipun tidak semua peralatan mereka ketahui, dan yang paling terpenting adalah lulusan bisa membongkar dan merakit mesin sepeda motor ketika bekerja, karena mereka mengatakan bahwa selama mengikuti pelatihan di PSBR Bambu Apus, keterampilan dasar yang ditekankan adalah bisa membongkar dan merakit sesuai prosedur.

Manfaat setelah mengikuti pelatihan keterampilan sepeda motor di PSBR Bambu Apus tidak hanya bisa diterapkan secara langsung saat bekerja, tetapi juga memiliki manfaat dalam diri lulusan. Lulusan menyatakan bahwa setelah mengikuti pelatihan

tersebut mereka menjadi lebih percaya diri, karena sekarang mereka memiliki keterampilan untuk dijadikan modal bekerja.

Pada akhirnya lulusan secara tidak langsung bisa menghasilkan pendapatan. Besaran pendapatan yang lulusan terima memang belum besar, namun pekerjaan yang dilakukan saat ini dijadikan sebuah pengalaman dan pembelajaran hidup bagi para lulusan terutama mengenai kemandirian hidup.

#### **4. Deskripsi Data Hasil Kuesioner**

Kuisisioner ini diisi oleh 8 pengguna jasa dari lulusan keterampilan servis sepeda motor. Kuisisioner ini berisi 4 komponen untuk menilai kinerja lulusan, seperti komponen pengetahuan dan keterampilan terhadap pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, dan kepribadian lulusan. Peneliti dalam mengambil data dari pengguna jasa dipermudah oleh pengguna jasa itu sendiri, bahkan ada beberap pengguna jasa yang mau mengutarakan bagaimana kinerja lulusan pada saat bekerja.

Pengolahan data dihitung berdasarkan nilai rata-rata untuk setiap komponen, yang kemudian diberi kategori sesuai rentang nilai rata-rata tersebut. Pemberian kategori berdasarkan rentan nilai yang dapat dilihat pada tabel 2. perolehan kategori mempunyai makna masing-masing, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Kategori Penilaian**

Katagori Jawaban	Nilai	Makna Jawaban
Sangat baik	5	Tidak terdapat kekurangan sama sekali
Baik	4	Terdapat 1-2 kekurangan
Cukup	3	Terdapat 3-4 kekurangan
Kurang	2	Terdapat 5-6 kekurangan
Sangat kurang	1	Terdapat lebih dari 6 kekurangan

**a. Pengetahuan dan Keterampilan Lulusan mengenai Pekerjaan.**

**Tabel 8**  
**Deskripsi Data Pengetahuan dan Keterampilan Lulusan**

Responden	No.Item Pernyataan								Total	Kategori Frekuensi (%)		
	1	2	3	4	5	6	7	8		5 (Sangat Baik)	4 (Baik)	3 (Cukup)
Cindy Motor	4	5	5	5	4	4	3	4	34	3	4	1
AF.Motor	4	3	3	4	4	4	3	4	29		5	3
Usaha Baru Motor	4	5	4	4	4	4	4	4	33	1	7	
Berkah Mandiri Motor	5	5	4	5	4	4	3	4	34	3	4	1
Wan Garage	3	3	4	4	3	3	3	4	17		3	5
Sudjana Motor	4	5	5	4	4	3	3	4	32	2	4	2
Joko S.Motor	4	4	5	5	3	4	3	3	35	2	3	2
Edoy Motor	3	4	4	5	4	4	3	4	31	1	5	2
Jumlah	31	28	34	36	30	30	25	31	245	12	35	16
Rata-Rata	3,87	3,5	4,25	4,5	3,75	3,75	3,125	3,87	30,65	19,04 %	55,5 %	25,46 %

Berdasarkan pada tabel 8 diketahui bahwa jumlah rata-rata pengetahuan lulusan keterampilan servis sepeda motor PSBR Bambu Apus sejumlah 30,65, dengan presentase frekuensi jawaban responden sebanyak 19,04 % mengatakan “sangat baik”, lalu presentase jawaban reponden sebanyak 55,5 % mengatakan “baik”, dan presentase jawaban responden sebanyak 12,5 % mengatakan “cukup”. Berdasarkan tabel 7 kriteria jawaban “baik” berarti menurut pengguna jasa masih terdapat 1-2 kekurangan dalam diri lulusan pelatihan keterampilan servis motor PSBR Bambu Apus terhadap pengetahuan dan keterampilan mereka mengenai pekerjaannya. Kekurangan pada lulusan yang dinilai oleh pengguna jasa disebabkan oleh masih adanya beberapa komponen yang belum diketahui dan perbaikan pada sistem kopling.

Pengetahuan lulusan terhadap komponen mesin sepeda motor secara umum sebenarnya dinilai cukup baik oleh pengguna jasa, namun pengetahuan mesin motor secara detail masih ada beberapa yang belum diketahui. Kekurangan tersebut disebabkan oleh munculnya jenis-jenis motor dengan desain baru, seperti munculnya mesin-mesin injeksi.

Keterampilan lulusan mengenai pekerjaannya dinilai cukup oleh pengguna jasa, namun masih terdapat beberapa kekurangan pada lulusan seperti belum terampilnya dalam memperbaiki sistem kopling.

#### b. Mutu Hasil Kerja Lulusan

**Tabel 9**

#### **Deskripsi Data Mutu Hasil Pekerjaan Lulusan**

Responden	Item Pernyataan			Total	Kategori Frekuensi (%)			
	9	10	11		Sangat Baik (5)	Baik (4)	Cukup (3)	Kurang (2)
Cindy Motor	3	4	4	11		2	1	
AF.Motor	4	4	4	12		3		
Usaha Baru Motor	5	5	5	15	3			
Berkah Mandiri Motor	4	4	4	12		3		
Wan Garage	3	3	2	8			2	1
Sudjana Motor	4	5	4	13	1	2		
Joko S.Motor	4	4	3	11		2	1	
Edoy Motor	4	5	4	13	1	2		
Jumlah	31	34	30	95	4	12	4	1
Rata-Rata	3.875	4.25	3.75	11.875	19,04 %	57,14%	19,04%	4,78 %

Berdasarkan pada tabel 9 diketahui bahwa penilaian pengguna jasa terhadap mutu pekerjaan lulusan memiliki rata-rata 11,875. Dengan presentase kategori frekuensi jawaban

responden sebanyak 19,04 % mengatakan “sangat baik”, lalu sebanyak 57,14 % mengatakan “baik”, sebanyak 19,04 % mengatakan “cukup”, dan sebanyak 4,78 % mengatakan “kurang”. Berdasarkan tabel 7 kriteria jawaban “baik” maka pengguna jasa menilai terdapat 1-2 kekurangan dari kinerja lulusan.kekurangan-kekurangan tersebut berupa ketelitian dalam bekerja.

Menurut pengguna jasa kekurangan pada lulusan terletak pada ketelitian dalam bekerja. Lulusan kurang begitu memperhatikan mengenai ketelitian dalam memperbaiki sepeda motor salah satu contohnya adalah bagaimana lulusan terkadang kurang dalam mengencangkan baut atau komponen lainnya.

### c. Efektivitas Kerja Lulusan

**Tabel 10**  
**Efektivitas Kerja Lulusan**

Responden	Item Pernyataan			Total	Kategori Frekuensi (%)		
	12	13	14		Sangat Baik (5)	Baik (4)	Cukup (3)
Cindy Motor	3	3	3	9			3
AF.Motor	3	3	4	10		1	2
Usaha Baru Motor	5	5	4	14	2	1	
Berkah Mandiri Motor	4	4	4	12		3	
Wan Garage	2	2	2	6			3
Sudjana Motor	3	5	4	12	1	1	1
Joko S.Motor	3	4	4	11		2	1
Edoy Motor	4	4	4	12		3	
Jumlah	31	34	30	68	3	11	10
Rata-Rata	3.875	4.25	3.75	8.5	12,5 %	45,8%	41,7%

Berdasarkan pada tabel 10 diketahui bahwa penilaian pengguna jasa terhadap efektifitas kerja lulusan memiliki rata-rata 8,5. Dengan presentase kategori frekuensi jawaban responden sebanyak 12,5 % mengatakan “sangat baik”, lalu sebanyak 45,08 % mengatakan “baik”, dan sebanyak 41,7 % mengatakan “cukup” , berdasarkan tabel 7 kriteria jawaban “baik” maka pengguna jasa menilai terdapat 1-2 kekurangan

dari kinerja lulusan.kekurangan-kekurangan tersebut berupa kecepatan dan kemandirian dalam bekerja.

Menurut pengguna jasa kekurangan terdapat pada kecepatan kerja lulusan. Kecepatan lulusan dalam memperbaiki sepeda motor masih belum cepat, hal tersebut disebabkan oleh masih berhati-hatinya lulusan dalam bekerja, dan belum lancarnya lulusan dalam melakukan perbaikan. Lalu kekurangan yang kedua adalah mengenai kemandirian kerja lulusan, itu dikarenakan lulusan masih belum lancar dalam melakukan perbaikan maka terkadang masih perlu dibimbing dan dibantu dalam melakukan perbaikan.

**d. Kepribadian Lulusan**

**Tabel 11**  
**Kepribadian Lulusan**

Responden	Item Soal Pernyataan														Total	Kategori Frekuensi (%)			
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		5	4	3	2
Cindy Motor	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	-	14	-	-
AF.Motor	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	52	6	7	1	-
Usaha Baru Motor	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	68	12	2	-	-
Berkah Mandiri Motor	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	55	2	9	3	-
Wan Garage	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	41	-	2	9	3
Sudjana Motor	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	14	-	-	-
Joko S.Motor	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	-	14	-	-
Edoy Motor	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	65	9	5	-	-
Jumlah	35	33	35	35	35	35	35	34	35	32	34	31	31	30	449	43	53	13	3
Rata-Rata	4.3	4.1	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.2	4.3	4	4.2	3.8	3.8	3.7	56.125	38.4 %	47.33 %	11,60 %	2,67 %

Berdasarkan pada tabel 11 diketahui bahwa penilaian pengguna jasa terhadap kepribadian lulusan memiliki rata-rata 56.125. Dengan presentase kategori frekuensi jawaban reponden sebanyak 38,4 % mengatakan “sangat baik”, lalu sebanyak 47,33 % mengatakan “baik”, lalu sebanyak 11,60 % mengatkana “cukup”, dan sebanyak 2,67% mengatakan “kurang”. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna mengatakan bahwa kepribadian lulusan mendapatkan penilaian “baik”. Berdasarkan pada tabel 7 Jika lulusan mendapatkan nilai “baik” maka masih terdapat 1-2 kekurangan pada lulusan. Penggun jasa mendapati kekurangan pada lulusan berupa belum bisanya lulusan dalam memanfaatkan waktu saat bekerja.

Lulusan dikatakan belum bisa memanfaatkan waktunya dengan baik, contohnya adalah lulusan terkadang bila sedang tidak bekerja lebih memilih menonton televisi atau bermain gadget, padahal ketika sedang tidak bekerja lulusan bisa memanfaatkan waktunya dengan baik seperti merapihkan peralatan dan perlengkapan kerja yang digunakan atau membersihkan lingkungan kerja.

## **B. Pembahasan Hasil Temuan**

### **1. Pembahasan Hasil Wawancara**

Teknik wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai manfaat yang dirasakan oleh lulusan setelah mengikuti pelatihan servis sepeda motor di PSBR Bambu Apus. Hasil wawancara ini berupa argumentasi lulusan setelah mengikuti pelatihan tersebut. Pelatihan keterampilan servis sepeda motor di PSBR Bambu Apus telah merasakan adanya peningkatan yang dirasakan lulusan tentang pengetahuan bagaimana merawat serta memperbaiki kerusakan pada mesin sepeda motor, karena sebelumnya mereka tidak pernah mengikuti pelatihan seperti ini.

Hasil pelatihan keterampilan servis sepeda motor ini juga telah menambah keterampilan lulusan dalam memperbaiki kerusakan mesin pada sepeda motor. Penambahan keterampilan tersebut merupakan hasil pembelajaran yang dilaksanakan di PSBR Bambu Apus. Metode pembelajaran yang digunakan di PSBR Bambu Apus 75-80 % praktek, sehingga lulusan sudah terbiasa dalam membongkar, merakit serta memperbaiki kerusakan pada mesin sepeda motor.

Lulusan juga merasakan adanya peningkatan kepercayaan diri dalam diri mereka. Lulusan PSBR Bambu Apus merupakan remaja-remaja yang merasakan putus sekolah sebelumnya, sehingga muncul lah rasa pesimis dan kurang percaya diri dalam diri mereka. Kepercayaan diri timbul setelah

mereka mendapatkan pengetahuan dan keterampilan baru tentang servis sepeda motor, dan tidak lupa kerja keras para instruktur dan pekerja sosial dalam memberikan motivasi bagi lulusan.

Manfaat lain yang dirasakan lulusan secara tidak langsung adalah mendapatkan pendapatan dari hasil kerja lulusan. Pendapatan yang didapatkan cukup untuk memenuhi kebutuhan pribadi. Tujuan utama lulusan bekerja pada saat ini sebenarnya bukan untuk mendapatkan pendapatan yang besar tetapi pekerjaan mereka dijadikan sebagai pengalaman dalam bekerja dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilan mereka bekerja.

Maka dapat disimpulkan bahwa manfaat dari pelatihan keterampilan servis sepeda motor ini berupa, bertambahnya pengetahuan dan keterampilan, meningkatkan moral peserta berupa kepercayaan diri, dan mampu menghasilkan pendapatan. Manfaat itu semua sesuai dengan teori dari manfaat pelatihan itu sendiri, bahwa manfaat pelatihan bagi peserta didik berupa :

- a. Memberikan pengetahuan dan keterampilan.
- b. Meningkatkan moral peserta pelatihan.

## 2. Pembahasan Hasil Kuesioner

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data atau informasi mengenai kepuasan pengguna jasa dilihat dari aspek kinerja lulusan pelatihan keterampilan servis sepeda motor. Teknik pengambilan data yang dilakukan adalah menggunakan kuisisioner. Kuisisioner ini digunakan untuk menilai komponen dari kepuasan pengguna jasa. Komponen kepuasan pengguna jasa ini terbagi menjadi 4 sub komponen, yaitu pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaan, mutu pekerjaan, efektifitas dan kepribadian lulusan.

Komponen pertama adalah pengetahuan dan keterampilan lulusan terhadap pekerjaannya. Berdasarkan tabel 8 serta hasil deskripsi data yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka dapat dilihat bahwa penilaian yang diberikan pengguna jasa terhadap pengetahuan dan keterampilan lulusan tentang pekerjaannya sebesar 55,5 % yang dikategorikan “baik”. Berdasarkan table 7 untuk kategori baik, dikarenakan pengguna jasa masih melihat ada 1-2 kekurangan yang dimiliki oleh lulusan. Kekurangan tersebut mengenai pengetahuan lulusan tentang komponen motor yang belum mendalam, terutama mengenai rangkaian dalam mesin sepeda motor. Banyaknya inovasi yang dilakukan oleh produsen sepeda motor sehingga bermunculan jenis mesin motor yang berbeda-beda, sehingga lulusan masih

perlu belajar mengenai komponen-komponen yang terdapat pada mesin sepeda motor , salah satunya adalah mengenai mesin motor injeksi.

Berdasarkan temuan adanya kekurangan yang terdapat pada lulusan mengenai pengetahuan dan keterampilan mungkin disebabkan banyaknya teori yang harus diberikan kepada lulusan pada saat proses pembelajaran sedangkan instruktur harus mengejar target waktu pembelajaran hanya 5 bulan. Materi pembelajaran pun sangat banyak. Penerima manfaat (peserta didik) di PSBR Bambu Apus berasal dari daerah asal yang berbeda serta tingkat pendidikan yang terakhir yang berbeda dampaknya ada penerima manfaat yang belum lancar berbahasa Indonesia, sehingga akan menghambat proses pembelajaran.

Berdasarkan teori aspek kinerja, pengetahuan dan keterampilan merupakan aspek utama yang dicari oleh pengguna jasa, dikarenakan aspek tersebut berkaitan langsung bidang pekerjaannya, oleh karena itu perlu sebuah peningkatan dalam pengetahuan dan keterampilan lulusan agar kebutuhan pengguna jasa akan lulusan yang berkompeten dapat terpenuhi.

Komponen kedua adalah mutu hasil pekerjaan lulusan. Berdasarkan tabel 9 Serta hasil deskripsi data yang sudah dijabarkan sebelumnya bahwa pengguna jasa menilai hasil mutu pekerjaan lulusan dengan kategori

jawaban “baik” dengan fekuensi jawaban 57,14%. Berdasarkan tabel 7 Untuk ketegori baik, dikarenakan pengguna jasa masih melihat terdapat 1-2 kekurangan yang dimiliki oleh lulusan. Kekurangan dikarenakan belum adanya perhatian lulusan terhadap ketelitian dalam bekerja. Ketelitian dalam bekerja tentu akan menentukan hasil kerja yang baik, sedangkan hasil kerja yang baik tentu akan memuaskan pengguna jasa untuk digunakan jasanya tersebut.

Komponen ketiga adalah efektivitas kerja lulusan. Berdasarkan tabel 10 . serta hasil deskripsi data yang sudah dijabarkan sebelumnya bahwa pengguna jasa menilai efektivitas kerja lulusan dengan kategori jawaban “baik” dengan frekuensi jawaban 45,8%. Berdasarkan tabel 7 untuk kategori baik, dikarenakan pengguna jasa menilai masih melihat terdapat 1-2 kekurangan, yakni kekurangan tersebut terletak pada kecepatan dan kemandirian kerja lulusan. Pengguna jasa masih menilai lulusan belum cepat dalam melakukan perbaikan dikarenakan belum lancarnya lulusan dalam bekerja sehingga akan menyebabkan harus terus dibimbing dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan teori keterampilan, seseorang dikatakan terampil apabila mampu melaksanakan tugas dengan cepat dan tepat. Lulusan sendiri sebenarnya mampu melakukan perbaikan sepeda motor, namun dikarenakan kurang lancar maka belum bisa dikatakan terampil. Oleh

karena itu butuh waktu serta kerja keras untuk bisa menyelesaikan tugasnya dengan cepa sehingga lulusan bisa menjadi terampil.

Komponen keempat merupakan salah satu komponen terpenting dalam bekerja, yakni kepribadian. Berdasarkan tabel 11 Serta hasil deskripsi data yang sudah dijabarkan sebelumnya bahwa pengguna jasa menilai kepribadian lulusan dengan kategori jawaban “baik” dengan presentase frekuensi jawaban responden sebanyak 47,33 %. Berdasarkan tabel 7 untuk kategori baik berarti pengguna jasa masih melihat 1-2 kekurangan pada lulusan.

Kekurangan itu adalah lulusan masih belum bisa memaksimalkan waktu kerjanya dengan baik contohnya adalah ketika terdapat waktu luang pada jam kerja, lulusan membuang-buang waktu dengan menonton televisi ataupun bermain gadget padahal masih terdapat peralatan kerja yang berserakan yang seharusnya dapat mereka rapihkan, kadang-kadang lulusan masih perlu disuruh untuk melakukan piket bersih-bersih tempat kerjanya.

Kepribadian merupakan salah satu elemen terpenting dalam bekerja, pengguna jasa mengatakan bahwa kepribadian lulusan merupakan salah satu alasan bagi mereka untuk menerima lulusan PSBR Bambu Apus. Pengguna jasa mengatakan bahwa bila pengetahuan dan keterampilan

yang kurang masih mudah untuk diperbaiki, namun mengenai kepribadian sulit sekali untuk diperbaiki.. Berdasarkan aspek kinerja yang dikatakan oleh Husein Umar pada halaman 30, menyatakan bahwa dari 10 aspek ada 8 aspek yang menerangkan tentang kepribadian seseorang. Maka dari dapat disimpulkan bahwa kepribadian merupakan salah satu komponen kinerja yang menentukan kepuasan pengguna jasa.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti sangat menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Berikut ini adalah keterbatasan penelitian :

- a. Data lulusan Pelatihan Keterampilan Servis Sepeda Motor PSBR masih sulit untuk dijangkau semuanya, ini semua disebabkan banyaknya lulusan berasal dari luar Jakarta sehingga sulit untuk menjangkau terlebih lagi nomor kontak lulusan yang ada di panti banyak yang sudah tidak aktif karena lulusan tidak memberi kabar kepada pihak panti.
- b. Jangkauan tempat kerja lulusan cukup jauh dan peneliti belum menguasai daerah tempat lulusan bekerja, sehingga butuh waktu untuk mencari alamat tempat kerja lulusan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPILKASI, DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa setelah mengikuti pelatihan keterampilan servis sepeda motor, para lulusan mendapatkan pengetahuan dan keterampilan baru mengenai servis sepeda motor. Para lulusan juga merasakan adanya peningkatan kepercayaan diri karena melalui pelatihan tersebut mereka memiliki keterampilan baru untuk bisa hidup mandiri, dan secara tidak langsung lulusan juga menghasilkan pendapatan dari hasil bekerja.
2. Pengguna jasa menilai “Baik” terhadap pengetahuan dan keterampilan lulusan dengan kekurangan pada pengetahuan komponen dan keterampilan memperbaiki sistem kopling.
3. Pengguna jasa menilai “Baik” terhadap mutu pekerjaan lulusan dengan kekurangan pada ketelitian hasil kerja lulusan.
4. Pengguna jasa menilai “Baik” terhadap efektivitas kerja lulusan dengan kekurangan pada kecepatan dan kemandirian lulusan dalam bekerja.

5. Pengguna jasa menilai “Baik” terhadap kepribadian kerja lulusan dengan kekurangan belum bisanya lulusan dalam memanfaatkan waktu pada saat kerja.

## **B. Implikasi**

1. Perlu dilakukannya identifikasi kebutuhan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa, terlebih lagi mengikuti arus perubahan jenis mesin sepeda motor.
2. Perlu melakukannya sosialisasi terhadap pengguna jasa, untuk melihat kompetensi montir yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.

## **C. Saran**

1. Lulusan Pelatihan Keterampilan Servis Sepeda Motor PSBR Bambu Apus harus terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai pekerjaannya,
2. Pengguna Jasa diharapkan mampu memberikan perhatian serta bimbingan terhadap lulusan mengenai komponen atau memperbaiki system pada kerusakan mesin yang belum diketahui oleh lulusan dan dapat memotivasi lulusan dalam bekerja
3. PSBR Bambu Apus:
  - a. PSBR Bambu Apus diharapkan mampu terus menjalin komunikasi dengan pengguna jasa dan meningkatkan kompetensi lulusannya.

- b. PSBR Bambu Apus bisa diharapkan bisa memfokuskan pada pelatihan keterampilan servis motor sesuai jenis mesin motor atau pilihan berikutnya adalah memperpanjang jangka pembelajaran, karena sulit untuk menguasai teori dan praktek selama 5 bulan.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkanagara. 1998. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT Eresco
- \_\_\_\_\_. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rieneka Cipta .
- \_\_\_\_\_. 2002. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi dan Cepi Safruddin Abdul Jabar. 2008. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Evaluasi Program Pendidikan Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Joesoef, Soelaiman. 1992. *Konsep Dasar Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartika, Ikka A. Fauzi. 2011. *Mengelola Pelatihan Partisipatif*. Bandung: Alfabeta.
- Moekijat. 2007. *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Mamang, Etta Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Masri, Singarambun dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*.

- Jakarta: Pustakan LP3S Indonesia.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2007 *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oemar, Hamalik. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putro, Eko Widoyoko. 2009. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Panggabean, Mutiara S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratnawulan, Elis dan Rusdiana. 2014. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Sudjana, Djudju. 2004. *Pendidikan Nonformal: Wawasan, Sejarah Perkembangan, Filsafat & Teori Pendukung, Serta Asas*. Bandung: Falah Production.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Metode dan Teknik pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Al Falah
- \_\_\_\_\_. 2008. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Jakarta: Rosda.
- Soebagio, Atmodiwiryo. 2002. *Manajemen Pelatihan*. Jakarta: PT. Ardadizy Jaya.
- Soemaryadi, dkk. 1999. *Pendidikan Keterampilan*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sulistiyani. 2009. *Evaluasi Program Bengkel Kreativitas dalam Pelayanan Pendidikan Anak Pemulung*. Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarifhidayatulloh.
- Suprijanto. 2005. *Pendidikan Orang Dewasa Dari Teori Hingga Aplikasi*. Banjarbaru: Bumi Aksara.
- Sutisna, Anan. 2012. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Jakarta: FIP Press.
- Tanireja, Tukiran dan Hidayat Mustafidah. 2011. *Penelitian Kuantitatif*. Purwokerto: Alfabeta.
- Willis, S. Sofyan. 2005. *Remaja & Masalahnya*. Bandung: Alfabeta.
- Zuriah, Nurul. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Malang: Bumi Aksara.