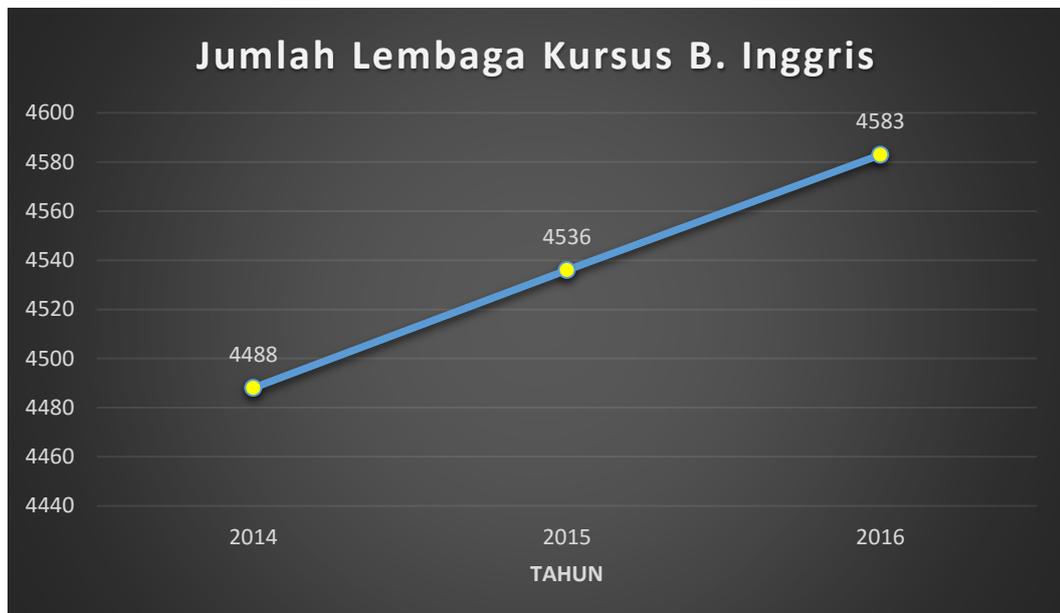


BAB 1 PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu hal yang paling penting untuk mempersiapkan kesuksesan masa depan setiap orang. Dalam dunia pendidikan penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris mutlak di perlukan bagi setiap pelajar yang dapat diraih melalui pendidikan *formal* dan *non formal*. Menurut Imelda (2006), menyatakan menjamurnya kursus bahasa Inggris di kota-kota disebabkan karena minat mempelajari bahasa Inggris dari berbagai jenjang pendidikan semakin meningkat.



Gambar I.1. Jumlah Lembaga Kursus B. Inggris di Indonesia (Direktorat Pembinaan Kursus & Pelatihan, 2016)

Penguasaan materi pengajaran, pengelolaan kelas, metode pengajaran yang tepat, menggunakan media dan sumber pengajaran, penilaian prestasi siswa menjadikan guru seorang manajer pendidikan yang lengkap secara intelektual. (M. Malada Fransisku, 2013). Hal ini penting mengingat semakin ketatnya persaingan, terbukti dari kebutuhan penguasaan Bahasa Inggris yang hingga menjadi prasyarat dari seleksi CPNS, seleksi Perguruan Tinggi (negeri & swasta), seleksi lowongan pekerjaan di perusahaan nasional hingga multinasional. Tidak mudah menjadi

guru/tutor bahasa inggris yang dibebankan oleh suatu pola pengajaran yang dapat memenuhi kebutuhan para didikannya.

Untuk menghadapi tantangan tersebut dan membekali para peserta didik, maka Telkom University (Tel-U) yang memiliki visi menjadi *World Class University* memerlukan kemampuan berbahasa internasional. Tel – U mendirikan Pusat Bahasa dengan tujuan untuk mengembangkan dan mengelola semua program bahasa.

Pusat Bahasa telah memiliki beberapa program untuk memenuhi kebutuhan peserta didik seperti: *Languages Course, Languages Tests, Translating, Proofreading*, dan *English-Self Access Program (ESAP)*. Seiring dengan meningkatnya keberagaman dari kebutuhan peserta didik, maka Pusat Bahasa pun memperkaya programnya diantaranya: *Languages Course (Arabic, Korea, Japan), Languages Tests (IELTS & TOEFL), Translating (Journal, Mini – thesis, Documents)*, dan *English-Self Access Program (Membership, LAC Membership)*.

Berdasarkan jenis program yang ada, maka secara umum aktivitas utama dari unit Pusat Bahasa dalam organisasi Tel – U adalah memberikan pelayanan yang terkait peningkatan kemampuan bahasa untuk seluruh mahasiswa Tel – U. Mulai dari asesmen untuk mengidentifikasi tingkat kemampuan yang dimiliki, hingga program yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Serangkaian upaya dilakukan untuk terus melakukan perbaikan performansi unit dalam memberikan perbaikan layanan. Salah satu target utama dalam capaian unit adalah meningkatkan kemampuan peserta didik Tel – U.

Umumnya peningkatan yang harus dicapai adalah sesuai standar yang dibutuhkan oleh peserta didik berdasarkan kriteria jurusan. Untuk memastikan ketercapaian target, maka Pusat Bahasa melakukan *leveling* untuk peserta sehingga dapat lebih memfokuskan proses pembelajaran.

No	Level	EPrT Score	ECCT Score
1	1	< 400	< 2.00
2	2	400 – 449	2.00 – 3.17
3	3	450 – 499	3.33 – 3.83
4	4	≥ 500	= 4.00

Gambar I.2. Tabel Leveling Peserta
 Sumber: Pusat Bahasa Telkom University 2015

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian SDM, Pusat Bahasa memberdayakan Tutor untuk menunjang segala kegiatan yang diselenggarakan oleh Pusat Bahasa termasuk dalam mengajar para peserta. Tutor terbagi menjadi 2 berdasarkan *Job Descriptions* dan *Education Background* – nya yaitu: Tutor Utama yang menangani *Language Course*, *Translating*, dan *Proofreading* serta Tutor yang menangani *English-Self Access Program (ESAP)*. Tutor Utama berasal dari para lulusan S1 Bahasa/Pendidikan/Sastra Inggris atau bahasa lainnya (tergantung bahasa yang akan diambil) dan sudah memiliki *leveling competencies*, sedangkan Tutor ESAP berasal dari kalangan mahasiswa Tel – U dan baru sebatas rencana untuk *leveling technical competencies* dari segi *knowledge* dan *skill*.

Tabel I.1. Rencana *Leveling Technical Competencies* Tutor ESAP di Pusat Bahasa

<i>Technical Competencies</i>				
Nilai	Level I	Level II	Level III	Level IV
EPrT	≥ 450	≥ 500	≥ 550	≥ 580
ECCT	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5	≥ 3,5

Pada awalnya, para Tutor ESAP dalam menjalankan kewajibannya, tidak memiliki perbedaan dalam segi apapun (di generalisasi). Para peserta pun tidak diklasifikasikan berdasarkan faktor apapun termasuk faktor kemampuan. Pusat

Bahasa beranggapan, jika para peserta dengan latar belakang kemampuan yang berbeda, maka akan bisa saling berbagi ilmu sehingga diharapkan peserta dengan kemampuan lebih rendah dapat dibantu oleh peserta dengan kemampuan lebih tinggi, kemudian Tutor membantu peserta dengan kemampuan lebih tinggi. Kualifikasi yang menjadi syarat untuk menjadi Tutor ESAP hanya nilai EPrT \geq 500 dan ECCT \geq 3,5 yang tentu saja tidak merepresentasikan kemampuan secara menyeluruh.

Menurut PIC ESAP, seiring berjalannya waktu pada program ESAP, timbul berbagai permasalahan seperti peningkatan kemampuan dari para peserta berkemampuan lebih tinggi dan materi yang tidak tersampaikan (di karenakan Tutor perlu mengulang atau mengulas ulang beberapa materi yang berkaitan, sehingga menghabiskan waktu) yang ditinjau dari *post-test* yang diberikan oleh Pusat Bahasa di setiap program yang dilaksanakan dengan rata – rata kenaikan nilai peserta sekitar 20% dimana tidak mencapai target yakni kenaikan minimal 30% dari sebelumnya.

Selain itu terdapat faktor Tutor itu sendiri yang tidak sesuai dengan peserta yang diajarnya baik terkait *technical competencies* atau *behavioral competencies* dari Tutor yang ditinjau melalui *survey* terhadap 46 peserta didik terkait Tutor. Pertanyaan dari kuisisioner tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.2. *List* Pertanyaan *Survey* dan Respon

NO	PERTANYAAN	RESPON	PERSENTASE
1	Apakah anda pernah mengikuti program ESAP yang ditawarkan oleh Pusat Bahasa ?	Sangat sering	2,17%
		Sering	4,35%
		Pernah	76,09%
		Jarang	13,04%
		Tidak pernah	4,35%
2	Setelah mengikuti Program ESAP apakah kompetensi anda meningkat ?	Sangat meningkat	6,52%
		Meningkat	4,35%
		Cukup meningkat	52,17%
		Kurang meningkat	28,26%

		Tidak meningkat	8,70%
3	Apakah pengajar (tutor) memiliki <i>technical competencies</i> yang memadai sehingga mampu memberikan materi ?	Sangat memadai	10,87%
		Memadai	21,74%
		Cukup memadai	19,57%
		Kurang memadai	41,30%
		Tidak memadai	6,52%
4	Apakah pengajar (tutor) memiliki <i>behavioral competencies</i> yang memadai sehingga mampu memberikan materi ?	Sangat memadai	4,35%
		Memadai	23,91%
		Cukup memadai	23,91%
		Kurang memadai	43,48%
		Tidak memadai	4,35%
5	Apakah dengan mengikuti program dari Pusat Bahasa dapat membantu meningkatkan kompetensi anda ?	Sangat memadai	13,04%
		Memadai	23,91%
		Cukup memadai	41,30%
		Kurang memadai	17,39%
		Tidak memadai	4,35%

Berdasarkan hasil *survey* pendahuluan pada tabel terkait kemampuan tutor secara *technical competencies* (*grammar, vocabulary, experience, pronunciation*) terdapat 47,82% (22 responden) menyatakan bahwa kemampuan tutor secara *Behavioral Competencies* berada dibawah rata – rata (kurang memadai dan tidak memadai), sedangkan terdapat 19,57% (9 responden) menyatakan kemampuan tutor secara *technical competencies* berada pada kisaran rata – rata (cukup memadai). Hal ini berarti, terdapat ketidaksesuaian kemampuan Tutor secara *technical competencies* dengan peserta didik. Untuk mengatasi masalah *technical competencies* akan direncanakan pengelompokan berdasarkan tingkat kemampuan seperti pada gambar I.1.

Berdasarkan hasil *survey* pendahuluan pada tabel terkait kemampuan tutor secara *behavioral competencies* (cara merespon, sikap, cara mengajar) terdapat 47,83% (22 responden) menyatakan bahwa kemampuan tutor secara *behavioral competencies* berada dibawah rata – rata (kurang memadai dan tidak memadai), sedangkan terdapat 23,91% (11 responden) menyatakan kemampuan tutor secara

behavioral competencies berada pada kisaran rata – rata (cukup memadai). Sejauh ini masalah belum dapat diidentifikasi.

Dari penjelasan diatas, maka penelitian ini memfokuskan pada Tutor Pusat Bahasa. Hal ini didorong dari tuntutan dari para peserta didik untuk memberikan kualitas pembelajaran yang mampu memenuhi kebutuhan yang menunjang. Mekanisme klasifikasi tutor ESAP yang masih di-generalisasi (tidak ada *leveling* apapun) dimana seorang tutor menangani semua peserta didik tanpa memperhatikan *capability* dari tutor itu sendiri. Hal ini tentu saja berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh tutor kepada peserta didik dikarenakan kriteria dan kualitas kemampuan yang wajib dimiliki tutor di setiap *level*-nya jelas berbeda.

Hal ini berdampak ketika tutor menangani peserta didik yang memiliki atau membutuhkan suatu materi pembelajaran pada tingkatan tertentu, maka bisa jadi tutor tersebut tidak dapat memberikan pelayanan yang diharapkan. Hal ini diperburuk dengan tidak adanya program pelatihan dari Pusat Bahasa untuk mengembangkan kemampuan para tutor.

Untuk mengatasinya diperlukan adanya klasifikasi Tutor ESAP berdasarkan kriteria yang sesuai dari tiap *level* konsumen. Adapun dasar penentuan dari aspek *behavioral competencies* yaitu: memiliki *attitude* yang mampu meningkatkan semangat peserta dan tidak menekan mental, memiliki *value* yang mampu menyampaikan materi serta segala materi/teori terkait, dan *self-image* yang dipandang mampu memberikan materi dengan pemahaman yang mudah serta dihormati oleh peserta.

Proses penelitian ini menggunakan metode Delphi untuk pengambilan keputusan terkait *behavioral competencies* yang dibutuhkan dengan melibatkan para pakar/pemangku jabatan terkait. Hasil dari pengumpulan keputusan tersebut dapat dijadikan dasar untuk merancang perbaikan kompetensi dasar Tutor ESAP. Secara umum, penelitian ini melakukan proses meliputi identifikasi *leveling* untuk tutor, identifikasi kompetensi tutor eksisting dan *leveling* mahasiswa, merancang klasifikasi tutor, dan *assign* tutor dengan kompetensi sesuai dengan *leveling* mahasiswa. Diharapkan para tutor Pusat Bahasa dapat memaksimalkan pelayanan

sesuai dengan kemampuannya serta memaksimalkan pemenuhan akan layanan yang dibutuhkan oleh para akademisi Telkom University sesuai dengan kebutuhannya masing – masing.

I.2 Perumusan Permasalahan

Sesuai dengan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa saja *Behavioral Competencies* yang dibutuhkan ?
2. Bagaimana bentuk standar *Behavioral Competencies* ?
3. Bagaimana usulan program pengembangan ?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui *Behavioral Competencies* yang dibutuhkan
2. Mengetahui standar *Behavioral Competencies*
3. Membuat usulan program pengembangan

I.4 Batasan Masalah

Keterbatasan penelitian ini berfungsi untuk mendapatkan hasil penelitian yang tidak menyimpang dari topik yang dibahas dan untuk memperjelas objek penelitian yang dilakukan. Keterbatasan penelitian ini, yaitu:

1. Tutor ESAP di Pusat Bahasa Telkom University
2. Usulan program pengembangan tidak sampai tahap implementasi
3. Tidak membuat standar *technical competencies* pada Tutor ESAP

I.5 Manfaat Penelitian

Mengetahui standar *Behavioral Competencies* yang dapat menjadi landasan untuk meningkatkan kemampuan dari Tutor ESAP di Pusat Bahasa

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan perancangan *leveling* dan pengembangan tutor di Pusat Bahasa, Telkom University, Bandung. Hal terpenting permasalahan diutarakan dari area masalah yang luas hingga menuju pada pokok penelitian inian. Selain itu terdapat perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang terkait dengan penelitian ini penentuan metode *leveling* dan pengembangan tutor yang akan dibahas. Tujuan dari bab ini adalah untuk membentuk pola pikir dan landasan teori yang digunakan pada penelitian inian dan perancangan hasil akhir dari penelitian ini. Beberapa metode dan teori pendukung lain yang terkait dengan penelitian ini juga akan dicantumkan pada bab ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian inian yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan sesuai tujuan dari penelitian inian yang dilakukan. Pertama adalah identifikasi dan pendahuluan lalu dilanjutkan pada tahap pengumpulan dan pengolahan data dengan menggunakan model penelitian yang terdiri dari model konseptual dan sistematika pemecahan masalah, pengumpulan dan pengolahan data, mengidentifikasi, merancang dan diakhiri dengan kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini ditampilkan data yang diperoleh dari Pusat Bahasa untuk menunjang penelitian yang diperoleh dari hasil kuisisioner dan wawancara user. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode-metode yang dikonsepskan pada Bab III dan kemudian

dianalisis untuk mendapatkan hasil rancangan alternatif konsep terbaik.

Bab V Analisis Perancangan Standar *Behavioral Competencies*

Pada bab ini dilakukan analisis hasil akhir dari setiap tahapan perancangan kompetensi yang dilakukan pada Bab IV. Lalu pada bab ini juga terdapat hasil berupa standar *Behavioral Competencies*.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini diberikannya kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang diberikan pihak Pusat Bahasa sebagai solusi perbaikan dan untuk penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.