



## PENGELOLAAN LAYANAN BIMBINGAN BELAJAR SMRT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PEMBELAJARAN SISWA

**Muhamad Zainul Umam**

Institut Pembina Rohani Islam Jakarta, Indonesia

Email: [m.zainulumam@iprija.ac.id](mailto:m.zainulumam@iprija.ac.id)

**Umi Sulistyani**

Institut Pembina Rohani Islam Jakarta, Indonesia

Email: [umi\\_sulistyani@iprija.ac.id](mailto:umi_sulistyani@iprija.ac.id)

Received: Januari 2026.

Accepted: Januari 2026.

Published: Januari 2026

### ABSTRACT

This study is motivated by the increasing need for tutoring services as a form of nonformal education that complements the limitations of formal school learning. SMRT Tutoring Institution in Jakarta serves as an alternative educational service that emphasizes systematic management and learner centered instruction. This research aims to describe and analyze the management of SMRT tutoring services in improving the quality of students' learning. The study employed a qualitative approach using a case study design. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving managers, tutors, and students at SMRT Tutoring Institution in Jakarta. The results indicate that the management of SMRT tutoring services is implemented through systematic program planning, appropriate organization of human resources based on competence, flexible learning implementation oriented toward students' individual needs, and continuous supervision and evaluation. The effective application of these management functions has a positive impact on improving the quality of the learning process, enhancing students' learning motivation, and increasing student satisfaction. This study concludes that well-planned and sustainable tutoring service management plays a strategic role in improving learning quality within nonformal education institutions.

Keywords: learning quality, nonformal education, service management, students, tutoring.

### ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan akan layanan bimbingan belajar sebagai bentuk pendidikan nonformal yang berfungsi melengkapi keterbatasan pembelajaran di sekolah formal. Bimbingan Belajar SMRT Jakarta hadir sebagai alternatif layanan pendidikan yang menekankan pada pengelolaan layanan secara sistematis dan pembelajaran yang berorientasi pada peserta didik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen layanan bimbingan belajar SMRT dalam meningkatkan kualitas pembelajaran peserta didik.*

*Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pengelola, tutor, dan peserta didik di Bimbel SMRT Jakarta. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan bimbingan belajar SMRT dilaksanakan melalui perencanaan program pembelajaran yang sistematis, pengorganisasian sumber daya manusia sesuai dengan kompetensi tutor, pelaksanaan pembelajaran yang fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan individual peserta didik, serta pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. Penerapan fungsi-fungsi manajemen tersebut berdampak positif terhadap peningkatan kualitas proses pembelajaran, motivasi belajar peserta didik, dan tingkat kepuasan peserta didik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen layanan bimbingan belajar yang direncanakan dan dilaksanakan secara berkelanjutan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pembelajaran pada lembaga pendidikan nonformal.*

*Keywords: bimbingan belajar, kualitas pembelajaran, manajemen layanan, pendidikan nonformal, peserta didik*

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pembelajaran tetap menjadi isu sentral dan persisten dalam pengembangan sistem pendidikan di seluruh dunia (Fandir & Nurfidah, 2025), terutama dalam konteks meningkatnya tuntutan akademik, perubahan sosial yang cepat, dan semakin beragamnya karakteristik belajar siswa. Di era globalisasi dan transformasi digital (Fakhrudin et al., 2024), siswa diharapkan tidak hanya menguasai pengetahuan akademik tetapi juga mengembangkan kemampuan berpikir kritis, keterampilan memecahkan masalah, adaptabilitas, dan kompetensi pembelajaran sepanjang hayat. Tuntutan ini menempatkan tekanan yang signifikan pada lembaga pendidikan formal (Hasbi et al., 2023), yang sering kali beroperasi dalam struktur kurikulum yang kaku, waktu instruksional yang terbatas, dan ukuran kelas yang besar. Akibatnya, sekolah formal sering menghadapi tantangan dalam menangani perbedaan individu, kesenjangan belajar, dan variasi dalam kecepatan belajar serta kesiapan akademik siswa.

Dalam banyak konteks pendidikan, termasuk di Indonesia, tantangan-tantangan ini semakin diperparah oleh perbedaan latar belakang sosial ekonomi siswa, akses terhadap sumber belajar, dan dukungan dari orang tua. Siswa datang ke sekolah dengan tingkat pengetahuan sebelumnya, motivasi, dan kebiasaan belajar yang beragam, yang tidak selalu dapat diakomodasi secara optimal melalui pendekatan instruksional yang distandarisasi. Akibatnya, meskipun terjadi reformasi kurikulum yang berkelanjutan dan inovasi pedagogis (Fadilah et al., 2024), kesenjangan dalam prestasi belajar dan kinerja akademik tetap ada di antara siswa. Kondisi ini menekankan perlunya layanan

pendidikan tambahan yang dapat mendukung pendidikan formal dan memberikan bantuan belajar yang lebih personal.

Lembaga pendidikan nonformal telah muncul sebagai komponen penting dari ekosistem pendidikan yang lebih luas (Talabudin Umkabu Sileuw, 2024) sebagai respons terhadap tantangan-tantangan ini. Berbeda dengan pendidikan formal, pendidikan nonformal ditandai oleh fleksibilitas yang lebih besar dalam perancangan program (Adillah, 2022), strategi pengajaran, dan jadwal pembelajaran. Lembaga bimbingan belajar, sebagai salah satu bentuk pendidikan nonformal, semakin populer di kalangan siswa dan orang tua yang mencari dukungan akademik tambahan. Layanan bimbingan belajar dirancang untuk melengkapi pembelajaran di sekolah (Ari Abdi Widodo & Muhammad Husni, 2025) dengan menyediakan pengajaran yang terarah, bantuan remedial, dan program pengayaan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu siswa.

Pusat bimbingan menawarkan lingkungan belajar yang berbeda secara signifikan dari pengaturan kelas konvensional. Melalui ukuran kelas yang lebih kecil atau pengajaran satu-satu, tutor dapat mengidentifikasi kesulitan belajar siswa dengan lebih tepat dan memberikan umpan balik secara langsung. Pendekatan yang dipersonalisasi ini memungkinkan siswa untuk mengulang kembali konsep yang belum mereka pahami sepenuhnya (Sirait, 2023), melatih keterampilan memecahkan masalah secara intensif, dan membangun rasa percaya diri dalam kemampuan akademik mereka. Akibatnya, layanan bimbingan sering dianggap sebagai solusi efektif untuk meningkatkan kinerja akademik, terutama pada mata pelajaran yang dianggap menantang, seperti matematika, sains, dan bahasa asing.

Namun, permintaan yang terus meningkat akan layanan bimbingan belajar juga telah menyebabkan meningkatnya persaingan di antara lembaga bimbingan belajar. Dalam lanskap yang kompetitif ini, kualitas layanan bimbingan belajar menjadi penentu utama keberlanjutan dan kredibilitas lembaga. Kualitas dalam pendidikan tidak hanya tercermin dari peningkatan nilai ujian, tetapi juga dalam menunjukkan efektivitas proses pembelajaran, motivasi siswa (Robb & Ewert, 2024), kepuasan, dan pengembangan sikap belajar positif (Sain, Z. H., & Ichsanda, 2023). Oleh karena itu, lembaga bimbingan belajar dituntut tidak hanya untuk menyampaikan kegiatan instruksional tetapi juga untuk mengelola layanan pendidikannya secara profesional dan sistematis.

Dari perspektif manajemen, lembaga pendidikan baik formal maupun nonformal pada dasarnya adalah organisasi pelayanan. Sebagai penyedia layanan, mereka harus memastikan bahwa program-program mereka dirancang dan dilaksanakan dengan cara yang memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik. Manajemen layanan pendidikan menekankan pentingnya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan pendidikan untuk

mencapai hasil belajar yang diinginkan. Manajemen yang efektif memungkinkan lembaga untuk menyelaraskan visi dan misinya dengan praktik operasional, mengoptimalkan sumber daya manusia, dan memastikan konsistensi serta kualitas dalam penyampaian layanan.

Perencanaan adalah fungsi manajemen dasar yang melibatkan identifikasi tujuan pembelajaran (Omollo et al., 2024), merancang program pengajaran, dan mengalokasikan sumber daya untuk mendukung kegiatan pendidikan. Dalam konteks layanan bimbingan belajar, perencanaan mencakup menilai kebutuhan akademik siswa, menentukan strategi pembelajaran yang tepat, dan menetapkan target pembelajaran yang dapat diukur. Tanpa perencanaan yang cermat, program bimbingan belajar berisiko menjadi terfragmentasi, tidak konsisten, dan tidak efektif dalam mengatasi masalah belajar siswa.

Pengorganisasian mengacu pada pengaturan sumber daya manusia, peran, dan tanggung jawab dalam suatu lembaga. Bagi pusat bimbingan, pengorganisasian yang efektif melibatkan penugasan tutor berdasarkan keahlian mata pelajaran mereka (Ayunda Fitrah Nur Cahya<sup>1</sup>, Pratiwi Retnaningdyah<sup>2</sup>, 2025), kompetensi mengajar, dan kemampuan berkomunikasi dengan siswa. Ini juga mencakup penetapan mekanisme koordinasi yang jelas antara manajemen, tutor, dan staf administrasi. Pengorganisasian yang tepat memastikan bahwa layanan bimbingan berjalan secara efisien dan kegiatan instruksional disampaikan secara koheren dan terstruktur.

Implementasi, atau pelaksanaan kegiatan yang direncanakan, merupakan inti dari penyelenggaraan layanan pendidikan. Di lembaga bimbingan belajar, implementasi mencakup interaksi mengajar dan belajar, metode pengajaran, media pembelajaran, dan strategi keterlibatan siswa. Implementasi yang fleksibel dan berpusat pada siswa sangat penting dalam konteks bimbingan belajar, karena siswa sering mengikuti sesi bimbingan untuk mengatasi kesulitan belajar tertentu atau mencapai tujuan akademik tertentu. Oleh karena itu, tutor diharapkan dapat menyesuaikan pendekatan mengajar mereka dengan gaya belajar, kecepatan, dan tingkat motivasi siswa.

Pengawasan dan evaluasi merupakan fungsi pengendalian manajemen, yang bertujuan untuk memantau kinerja dan memastikan peningkatan yang berkelanjutan. Dalam layanan bimbingan belajar, pengawasan meliputi evaluasi kinerja tutor, penilaian kemajuan belajar siswa, dan pengumpulan umpan balik dari siswa serta orang tua. Hasil evaluasi menjadi dasar untuk merevisi program, meningkatkan kualitas pengajaran, dan meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan. Pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan membantu lembaga bimbingan belajar mempertahankan standar kualitas dan merespons secara proaktif terhadap tantangan yang muncul.

Teori manajemen layanan menekankan bahwa kualitas pendidikan sangat berkaitan dengan kepuasan peserta didik dan nilai yang dirasakan. Siswa dan orang tua, sebagai pengguna layanan, mengevaluasi layanan bimbingan belajar tidak hanya berdasarkan hasil akademik tetapi juga pengalaman belajar, profesionalisme tutor, dan responsivitas lembaga. Oleh karena itu, lembaga bimbingan belajar harus mengadopsi pendekatan holistik terhadap manajemen kualitas yang mengintegrasikan keunggulan pengajaran dengan penyampaian layanan yang efektif.

Lembaga Bimbingan Belajar SMRT Jakarta beroperasi sebagai penyedia pendidikan nonformal yang menawarkan layanan bimbingan belajar terstruktur yang bertujuan meningkatkan kualitas belajar dan prestasi akademik siswa. SMRT menyediakan program bimbingan belajar untuk siswa di berbagai tingkat pendidikan, dengan fokus pada dukungan belajar yang dipersonalisasi dan perencanaan pengajaran yang sistematis. Sebagai lembaga yang beroperasi di lingkungan pendidikan perkotaan dengan populasi siswa yang beragam, SMRT menghadapi berbagai peluang dan tantangan dalam menyampaikan layanan bimbingan belajar berkualitas tinggi.

Meningkatnya permintaan terhadap layanan les privat di Jakarta mencerminkan harapan masyarakat yang lebih luas terkait kesuksesan akademik dan hasil pendidikan yang kompetitif. Orang tua mencari layanan les privat untuk membantu anak-anak mereka menghadapi tekanan akademik, mempersiapkan ujian, dan mencapai hasil belajar yang lebih baik. Dalam konteks ini, efektivitas layanan les SMRT bergantung tidak hanya pada kompetensi tutor individu, tetapi juga pada cara institusi mengelola program pendidikannya secara keseluruhan.

Memahami praktik manajemen yang diterapkan oleh Lembaga Bimbingan Belajar SMRT sangat penting untuk mengevaluasi perannya dalam meningkatkan kualitas pembelajaran siswa. Analisis terhadap proses perencanaan, struktur organisasi, pelaksanaan instruksional, dan mekanisme supervisi SMRT dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana lembaga pendidikan nonformal berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan. Analisis semacam ini juga membantu mengidentifikasi praktik terbaik dan area yang perlu diperbaiki yang dapat menjadi dasar pengembangan layanan bimbingan belajar secara lebih luas.

Studi sebelumnya tentang bimbingan belajar dan pendidikan nonformal telah menekankan pentingnya kualitas pengajaran dan pendekatan yang berpusat pada peserta didik. Namun, sedikit studi yang mengeksplorasi layanan bimbingan belajar dari perspektif manajemen yang komprehensif, khususnya dalam konteks lembaga pendidikan nonformal di Indonesia. Kekosongan ini menyoroti perlunya penelitian yang menelaah layanan

bimbingan belajar tidak hanya sebagai kegiatan pengajaran, tetapi juga sebagai layanan pendidikan yang dikelola yang tertanam dalam sistem organisasi.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis manajemen layanan bimbingan SMRT dalam meningkatkan kualitas pembelajaran siswa. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan diterapkan dalam layanan bimbingan SMRT serta bagaimana praktik-praktik tersebut memengaruhi kualitas proses pembelajaran yang dialami oleh siswa. Dengan mengadopsi pendekatan studi kasus kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang praktik manajemen dan implikasinya terhadap kualitas pembelajaran.

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori manajemen pendidikan dengan memberikan bukti empiris dari konteks pendidikan nonformal. Secara praktis, penelitian ini menawarkan wawasan bagi lembaga bimbingan belajar, pendidik, dan pembuat kebijakan mengenai bagaimana manajemen layanan yang efektif dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan siswa. Pada akhirnya, penelitian ini menekankan peran strategis layanan bimbingan belajar yang dikelola dengan baik dalam mendukung pendidikan formal dan mempromosikan kesempatan belajar yang adil bagi para siswa.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang manajemen layanan bimbingan SMRT dalam meningkatkan kualitas belajar siswa. Penelitian ini difokuskan pada pemeriksaan bagaimana fungsi manajemen, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, diterapkan dalam operasional layanan bimbingan SMRT.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan kepala lembaga bimbingan SMRT, tutor, staf administrasi, dan beberapa siswa untuk mengeksplorasi praktik manajerial dan pelaksanaan layanan pembelajaran. Observasi dilakukan untuk meninjau kegiatan belajar, interaksi tutor-siswa, serta penerapan manajemen layanan selama proses bimbingan. Dokumentasi digunakan untuk mendukung data, termasuk profil lembaga, program akademik, jadwal pembelajaran, laporan evaluasi, dan catatan administrasi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi yang melibatkan informan kunci, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen institusi dan bahan pendukung yang relevan. Jenis data yang digunakan



meliputi data kualitatif berupa narasi, catatan lapangan, transkrip wawancara, dan catatan institusional.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif, yang melibatkan reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Kredibilitas data dijamin melalui triangulasi sumber data dan teknik pengumpulan data. Temuan diinterpretasikan secara sistematis untuk menggambarkan efektivitas manajemen layanan bimbingan SMRT dalam meningkatkan kualitas pembelajaran siswa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyajikan temuan dari penelitian mengenai manajemen layanan bimbingan belajar SMRT di Jakarta dalam meningkatkan kualitas pembelajaran siswa. Temuan ini diperoleh dari data komprehensif yang dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Peserta yang terlibat dalam penelitian ini meliputi staf manajemen SMRT, tutor, dan siswa yang aktif mengikuti program bimbingan belajar. Triangulasi sumber data dan teknik digunakan untuk meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap temuan tersebut.

Temuan-temuan diorganisasikan ke dalam beberapa tema utama yang mencerminkan dimensi kunci dari manajemen layanan bimbingan, yaitu: persepsi siswa terhadap layanan bimbingan, perencanaan manajemen dan desain program, organisasi sumber daya manusia, pelaksanaan kegiatan belajar, serta pengawasan dan evaluasi layanan bimbingan.

### **Persepsi Siswa terhadap Layanan Bimbingan SMRT**

Persepsi siswa merupakan indikator mendasar dari kualitas layanan pendidikan, khususnya dalam lingkungan pendidikan nonformal di mana kepuasan peserta didik memainkan peran penting dalam efektivitas dan keberlanjutan program. Data kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas siswa menilai layanan bimbingan SMRT secara positif, terutama dalam hal dukungan belajar, kompetensi tutor, dan suasana belajar secara keseluruhan.

Siswa melaporkan bahwa layanan bimbingan SMRT memberikan bantuan akademik yang lebih terfokus dan personal dibandingkan dengan pengajaran di kelas formal. Banyak siswa menyatakan bahwa materi pembelajaran lebih mudah dipahami karena tutor menjelaskan konsep langkah demi langkah dan memberikan contoh tambahan di luar yang diajarkan di sekolah. Selain itu, sesi bimbingan memungkinkan siswa untuk bertanya dengan bebas tanpa merasa malu atau tertekan, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan diri dalam belajar.

Hasil kuantitatif dari persepsi siswa dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan SMRT

No.	Aspect Evaluated	Mean Score	Category
1	Kompetensi Tutor	4.32	Sangat Bagus
2	Materi Pembelajaran	4.18	Bagus
3	Lingkungan Belajar	4.25	Sangat Bagus
4	Jadwal Belajar	4.05	Bagus
5	Hasil Belajar	4.30	Sangat Bagus

Source: Data Kuesioner Diproses oleh Peneliti, 2024

Data menunjukkan bahwa kompetensi tutor memperoleh skor rata-rata tertinggi (4,32), diikuti oleh hasil belajar (4,30). Temuan ini menunjukkan bahwa siswa menilai tutor di SMRT sebagai orang yang berpengetahuan, mampu, dan efektif dalam memfasilitasi pembelajaran. Peringkat tinggi untuk hasil belajar menunjukkan bahwa siswa mengalami manfaat akademis yang nyata sebagai hasil dari berpartisipasi dalam program bimbingan SMRT.

Data kualitatif dari tanggapan kuesioner terbuka lebih lanjut mengungkapkan bahwa siswa menghargai kesabaran tutor, kejelasan dalam penjelasan, dan kesediaan untuk memberikan bantuan yang disesuaikan secara individual. Lingkungan belajar digambarkan sebagai nyaman, mendukung, dan kondusif untuk berkonsentrasi, yang secara positif berkontribusi pada pengalaman belajar siswa.

#### Perencanaan Manajemen dan Desain Program

Perencanaan yang efektif adalah salah satu pilar manajemen pendidikan, terutama di lembaga pendidikan nonformal yang harus merespons secara fleksibel terhadap beragam kebutuhan peserta didik. Data wawancara dengan kepala layanan bimbingan SMRT di Jakarta menunjukkan bahwa perencanaan program dilakukan secara sistematis dan berdasarkan analisis yang cermat terhadap kebutuhan akademik siswa.

Sebelum mendaftar ke program bimbingan belajar, siswa diwajibkan mengikuti tes diagnostik dan penilaian awal. Penilaian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat pembelajaran siswa, penguasaan mata pelajaran, kesulitan belajar, dan tujuan akademik. Berdasarkan hasil penilaian, manajemen SMRT merancang program pembelajaran individu atau kelompok yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa.

Perencanaan program di layanan bimbingan belajar SMRT mencakup beberapa tahap terstruktur, yaitu: Identifikasi kebutuhan akademik dan kesenjangan belajar siswa, Perumusan tujuan pembelajaran yang spesifik, Pemilihan dan pengembangan materi pembelajaran yang sesuai dengan



kurikulum sekolah, Penataan jadwal belajar yang fleksibel, Penugasan tutor sesuai dengan keahlian mata pelajaran

Analisis dokumen menegaskan adanya rencana program tertulis, jadwal mingguan, silabus, rencana pelajaran, dan instrumen evaluasi. Dokumen-dokumen ini menunjukkan bahwa layanan bimbingan SMRT menerapkan prosedur perencanaan formal yang mirip dengan yang digunakan di institusi pendidikan formal, sambil tetap menjaga fleksibilitas sebagai penyedia pendidikan nonformal.

Fleksibilitas dalam penjadwalan muncul sebagai kekuatan signifikan dari layanan bimbingan SMRT. Jadwal belajar disesuaikan untuk mengakomodasi jam sekolah siswa, kegiatan ekstrakurikuler, dan komitmen pribadi. Fleksibilitas ini mengurangi ketidakhadiran siswa dan meningkatkan konsistensi kehadiran, sehingga mendukung kemajuan belajar yang berkelanjutan.

### **Organisasi Sumber Daya Manusia**

Organisasi sumber daya manusia adalah fungsi manajemen yang krusial yang secara langsung memengaruhi kualitas layanan. Temuan dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa layanan bimbingan SMRT mengatur tutor berdasarkan kualifikasi akademis, pengalaman mengajar, dan spesialisasi mata pelajaran mereka.

Tutor direkrut melalui proses selektif yang menekankan penguasaan mata pelajaran, keterampilan komunikasi, dan komitmen mengajar. Setiap tutor ditugaskan pada mata pelajaran tertentu yang sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka, seperti matematika, sains, bahasa Inggris, atau mata pelajaran sekolah lainnya. Spesialisasi ini memastikan penyampaian pembelajaran akurat dan efektif.

Layanan bimbingan belajar SMRT mengadopsi struktur organisasi yang jelas yang terdiri dari kepala program, koordinator akademik, dan tutor. Koordinator akademik bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan pengajaran, memantau kinerja tutor, dan memfasilitasi komunikasi antara manajemen dan tutor. Struktur ini meningkatkan koordinasi dan meminimalkan ketidakefisienan operasional.

Pertemuan rutin dengan tutor dilakukan untuk membahas tantangan pengajaran, berbagi praktik terbaik, dan mengevaluasi kemajuan siswa. Pertemuan ini berfungsi sebagai platform untuk pengembangan profesional dan pembelajaran kolaboratif di antara tutor, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas pengajaran secara berkelanjutan.

### Pelaksanaan Kegiatan Pembelajaran

Data observasional menunjukkan bahwa kegiatan belajar di layanan bimbingan SMRT dilakukan dengan menggunakan pendekatan pembelajaran interaktif yang berpusat pada siswa. Para tutor menggunakan berbagai strategi pengajaran, termasuk latihan terarah, pembelajaran berbasis masalah, sesi diskusi, dan bimbingan individual.

Sesi pembelajaran biasanya dimulai dengan tinjauan materi yang telah dipelajari sebelumnya untuk memperkuat pemahaman siswa. Konsep baru kemudian diperkenalkan menggunakan penjelasan yang jelas dan contoh yang relevan. Tutor mendorong siswa untuk berpartisipasi aktif dengan mengajukan pertanyaan, memecahkan masalah, dan terlibat dalam diskusi.

Bimbingan belajar yang dipersonalisasi merupakan ciri khas dari penerapan pembelajaran SMRT. Tutor memberikan bantuan tambahan kepada siswa yang mengalami kesulitan belajar (Hidayat et al., 2021), sementara siswa yang lebih maju diberikan tugas pengayaan untuk menjaga keterlibatan. Pendekatan pengajaran yang berbeda ini menyesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan belajar siswa yang beragam.

Kegiatan pembelajaran didukung oleh kombinasi modul cetak dan media pembelajaran digital. Modul cetak berisi penjelasan yang terstruktur, soal latihan, dan latihan evaluasi, sedangkan media digital mencakup slide presentasi, kuis daring, dan sumber belajar tambahan. Pendekatan pembelajaran campuran ini meningkatkan keterlibatan siswa dan memfasilitasi pemahaman yang lebih mendalam.

Gambar 1. Kegiatan Belajar di Layanan Bimbingan Belajar SMRT Jakarta



*Gambar 1 menggambarkan siswa yang aktif berpartisipasi dalam sesi bimbingan kelompok kecil yang dipimpin oleh seorang tutor menggunakan metode pembelajaran interaktif dan berpusat pada siswa.*

Temuan observasional menunjukkan bahwa layanan bimbingan SMRT menekankan pembelajaran aktif dan keterlibatan siswa, sesuai dengan teori pembelajaran kontemporer yang mengutamakan partisipasi dan kemandirian peserta didik.

### **Pengawasan dan Evaluasi Layanan Bimbingan**

Pengawasan dan evaluasi adalah mekanisme penting untuk memastikan jaminan kualitas (Franciscus Xaverius Wartoyo<sup>1</sup>, 2021) dan peningkatan berkelanjutan dalam layanan pendidikan. Temuan menunjukkan bahwa layanan bimbingan SMRT melaksanakan pengawasan sistematis terhadap kinerja tutor dan hasil belajar siswa.

Pengawasan tutor dilakukan melalui observasi kelas berkala, penilaian kinerja, dan umpan balik dari mahasiswa. Tutor dievaluasi berdasarkan efektivitas mengajar, ketepatan waktu, keterampilan komunikasi, dan sikap profesional. Umpan balik dari kegiatan pengawasan disampaikan secara konstruktif kepada tutor untuk mendukung perkembangan profesional.

Hasil belajar siswa dievaluasi melalui tes rutin (Asri & Deviv, 2023), tugas, dan laporan kemajuan. Evaluasi ini memungkinkan tutor dan pihak manajemen memantau perkembangan akademik siswa serta menyesuaikan strategi pengajaran sesuai kebutuhan. Laporan kemajuan juga dibagikan kepada orang tua untuk menjaga keterbukaan dan mendorong keterlibatan orang tua.

Data survei menunjukkan bahwa siswa mengalami peningkatan yang signifikan dalam kinerja akademik setelah mengikuti layanan bimbingan SMRT, terutama dalam mata pelajaran matematika dan sains. Siswa melaporkan meningkatnya rasa percaya diri dalam menyelesaikan masalah akademik dan peningkatan nilai ujian di sekolah.

### **Analisis**

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen layanan bimbingan SMRT di Jakarta telah dilaksanakan secara efektif melalui integrasi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Hal ini sejalan dengan teori manajemen klasik, yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi dicapai melalui koordinasi sistematis fungsi-fungsi manajerial (Terry, 2020).

#### **Fungsi Manajemen dan Efektivitas Pendidikan**

Perencanaan berbasis kebutuhan memungkinkan layanan bimbingan SMRT untuk merancang program pembelajaran yang relevan dan terarah yang menangani tantangan akademik siswa. Temuan ini mendukung teori manajemen pendidikan yang menekankan bahwa perencanaan yang efektif meningkatkan relevansi program dan hasil belajar (Bush, 2021).

Organisasi sumber daya manusia berdasarkan kompetensi tutor memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas pengajaran. Penugasan tutor sesuai dengan spesialisasi mata pelajaran memastikan ketepatan dalam penyampaian materi dan meningkatkan pemahaman siswa. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi tutor merupakan faktor kunci dalam efektivitas bimbingan.

### **Pembelajaran Berpusat pada Siswa dan Kualitas Pembelajaran**

Penerapan strategi pengajaran interaktif dan berpusat pada siswa mencerminkan teori pembelajaran konstruktivis, yang menekankan keterlibatan aktif siswa dalam konstruksi pengetahuan. Persepsi positif siswa dan peningkatan hasil belajar menunjukkan bahwa layanan bimbingan SMRT berhasil menciptakan lingkungan belajar yang kondusif untuk pembelajaran yang bermakna.

Penggunaan media pembelajaran campuran lebih lanjut mendukung beragam gaya belajar (Ari Abdi Widodo & Muhammad Husni, 2025), meningkatkan pemahaman dan keterlibatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian kontemporer yang menyoroti efektivitas pendekatan pembelajaran campuran dalam meningkatkan kualitas pembelajaran.

### **Pengawasan, Evaluasi, dan Peningkatan Berkelanjutan**

Pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan memastikan kontrol kualitas dan peningkatan layanan di layanan bimbingan belajar SMRT. Pemantauan kinerja tutor dan kemajuan siswa memungkinkan identifikasi masalah secara tepat waktu dan pelaksanaan tindakan korektif. Temuan ini menegaskan pentingnya mekanisme umpan balik dalam menjaga kualitas layanan pendidikan di lembaga pendidikan nonformal (Robbins & Coulter, 2021).

### **Implikasi bagi Lembaga Pendidikan Nonformal**

Secara keseluruhan, praktik manajemen yang diterapkan oleh layanan bimbingan SMRT menunjukkan bahwa lembaga pendidikan nonformal dapat berfungsi sebagai lingkungan belajar tambahan yang efektif ketika dikelola secara profesional dan sistematis. Temuan ini menyoroti peran strategis manajemen pendidikan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan mempertahankan kinerja lembaga.

Studi ini memberikan kontribusi pada literatur tentang manajemen pendidikan nonformal dengan menyediakan bukti empiris tentang bagaimana praktik manajemen yang terstruktur dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di lembaga bimbingan belajar. Temuan ini juga menawarkan wawasan praktis bagi penyedia bimbingan belajar, pembuat kebijakan, dan pendidik yang ingin memperkuat layanan pendidikan nonformal.

## SIMPULAN

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen layanan bimbingan SMRT di Jakarta memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pembelajaran siswa. Pelaksanaan fungsi manajerial yang efektif yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan telah berkontribusi pada terciptanya lingkungan belajar yang terstruktur, responsif, dan berpusat pada siswa. Perencanaan program pembelajaran yang sistematis berdasarkan kebutuhan siswa, didukung oleh tutor yang kompeten dan strategi pembelajaran interaktif, telah memberikan pengaruh positif terhadap pemahaman, motivasi, dan prestasi akademik siswa.

Dari perspektif ilmiah, penelitian ini memperkuat wacana tentang manajemen pendidikan di lembaga pembelajaran nonformal dengan memberikan bukti empiris bahwa manajemen layanan profesional merupakan penentu utama kualitas pembelajaran. Temuan ini mendukung teori manajemen pendidikan yang menekankan integrasi fungsi manajerial sebagai dasar untuk mencapai efektivitas pendidikan. Dalam konteks pendidikan Islam, praktik manajemen yang diamati di layanan bimbingan belajar SMRT mencerminkan nilai-nilai tanggung jawab, disiplin, dan perbaikan berkelanjutan, yang merupakan prinsip penting dalam filsafat pendidikan Islam.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lembaga bimbingan belajar, terutama yang beroperasi dalam kerangka pendidikan Islam, sebaiknya mengutamakan sistem manajemen yang terstruktur untuk meningkatkan hasil belajar. Integrasi keunggulan akademik dengan nilai-nilai etika dalam layanan bimbingan belajar dapat menjadi model untuk mengembangkan pendidikan nonformal berkualitas yang mendukung perkembangan intelektual dan moral peserta didik.

## REFERENSI

- Adillah, F. C. (2022). Implementation of Living Values Education Pancasila Values In the Generation of Indonesians. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*.
- Ari Abdi Widodo, & Muhammad Husni. (2025). Strategi Digitalisasi Pendidikan Pesantren Dalam Internalisasi Nilai Aswaja Bagi Generasi Z di Era Teknologi. *Jurnal IHSAN Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 375–386. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v3i1.851>
- Asri, & Deviv, S. (2023). Character Education: A Review of Implementation and Challenges in Schools. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 4(1), 1–6. <https://doi.org/10.59065/jissr.v4i1.125>
- Ayunda Fitrah Nur Cahya1, Pratiwi Retnaningdyah2, A. M. (2025). The

- Impact of Extensive Reading on Vocabulary Acquisition in Junior High School. *Journal of Language Teaching and Learning, Linguistics and Literature, Volume 13*, (Volume 13, Number 1, June 2025), 2259–2269.  
<https://doi.org/10.24256/ideas.v13i1.6100>
- Fadilah, R. M. Y., Khoerudin, K., & Setiawan, E. (2024). Islamic Religious Education in Public Universities: Responding to Contemporary Challenges. *Atthulab: Islamic Religion Teaching and Learning Journal*, 9(2), 188–199. <https://doi.org/10.15575/ath.v9i2.33030>
- Fakhruddin, A., Nasrudin, E., Supriadi, U., & Faqihuddin, A. (2024). Development of Interactive Visual Novel Learning Media Based on Android Applications in Islamic Religious Education Subjects. *Proceedings of the 4th International Conference on Humanities Education, Law, and Social Science*, 464–473. <https://doi.org/10.5220/0013409900004654>
- Fandir, A., & Nurfidah, N. (2025). Moral Value-Based Lecturer Spiritual Leadership Model In Improving Students' Emotional Intelligence. *JUPE : Jurnal Pendidikan Mandala*, 10(2), 804.  
<https://doi.org/10.58258/jupe.v10i2.8822>
- Franciscus Xaverius Wartoyo1, T. P. (2021). Human Rights Enforcement in Indonesia during Pandemic: A Critical Study of Dignified Education. *Ejournal.Catuspata.Jurnal Dinamika: Law & Policy*, Volume 1 N (Volume 1 Number 1, September).
- Hasbi, M., Fitri, & Mukhtar, A. (2023). Character Building Profile of Pancasila Students As An Effort to Realize National Character. *ETDC: Indonesian Journal of Research and Educational Review*, 2(4), 70–83.  
<https://doi.org/10.51574/ijrer.v2i4.938>
- Hidayat, M., Rozak, R. W. A., Hakam, K. A., Kembara, M. D., & Parhan, M. (2021). Character education in Indonesia: How is it internalized and implemented in virtual learning? *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 41(1), 186–198. <https://doi.org/10.21831/cp.v41i1.45920>
- Omollo, A., Matete, R., & Loisulie, P. (2024). Components in Lesson Planning for Secondary School Teachers in Tanzania: Implications for Supervision and Teachers' Training. *Educational Challenges*, 29(2).  
<https://doi.org/10.34142/2709-7986.2024.29.2.20>
- Robb, T. N., & Ewert, D. (2024). Classroom-based extensive reading: a review of recent research. *Language Teaching*, 57(3), 295–324.  
<https://doi.org/10.1017/S0261444823000319>
- Sain, Z. H., & Ichsanda, B. (2023). Improving Cultural Integration in Education: A Study of Indonesian High Schools. *Journal of Indonesian Culture and Beliefs*, Vol. 2 No. (Vol. 2 No. 3).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.55927/jicb.v2i3.11614>
- Sirait, I. (2023). Character Education in Islamic Education. *Jurnal Pendidikan Agama Islam Indonesia (JPAIL)*, 4(1), 5–8.



<https://doi.org/10.37251/jpaii.v4i1.643>

Talabudin Umkabu Sileuw, S. M. (2024). Implementation of Character Education in Strengthening Indonesia Santri's National Spirit. *International Journal of Business, Humanities, Education and Social Sciences, Vol. 6 No.*(Vol. 6 No. 1 (2024):).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46923/ijbhes.v6i1.326>