

PENILAIAN PESERTA TERHADAP KINERJA TUTOR, DAN HASIL TUTORIAL DAN BIAYA TUTORIAL PADA TUTORIAL TATAP MUKA DI UNIVERSITAS TERBUKA

Herman (herman@ut.ac.id)
FMIPA-UT, Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang 15418, Kota Tangerang Selatan

ABSTRACT

This article aims to report students' perception on face to face tutorials at Universitas Terbuka. Three latent variables which are tutor's performance, tutorial result and tutorial cost were investigated. The respondents were 100 students from Jakarta and 100 students from Bandung where each location consisted of 50 students from Faculty of Education and 50 students from Faculty of Economics and Faculty of Social Sciences. Data was analyzed by using Factor Analysis, Multivariate Analysis of Variance, Univariate Analysis of Variance, and t-test. The results were: (1) The majority of students gave positif respon to all of the statements, (2) 10 out of 48 staments on students perception have to be considered by UPBJJ-UT and UT management because 10%-13% of respondents gave "low" scores, (3) Student from Faculty of Economics and Sicial Science at UPBJJ-UT Bandung had higher scores in tutorial result than their colleagues from Faculty of Education (4) Student from Faculty of Education at UPBJJ-UT Jakarta felt that tutorial cost was more expensive than their colleagues from other faculties, (5) There was no significant difference between students from UPBJJ-UT Jakarta and Bandung based on their perceptions on tutors performance, tutorial result, and tutorial cost.

Keywords: face to face tutorial, perception, performance, tutor

Pendidikan Tinggi Terbuka Jarak Jauh (PTTJJ) adalah suatu institusi pendidikan tinggi yang dalam penyelenggaraan pembelajarannya menggunakan sistem belajar jarak jauh (SBJJ). Pada sistem ini terdapat jarak fisik yang cukup jauh antara mahasiswa dan pengajar (Buford, 2005). Karena itu proses pembelajaran seperti yang dilakukan pada perguruan tinggi (PT) tatap muka tidak dapat dilaksanakan secara penuh. Namun demikian transfer ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kurikulum tetap dapat berlangsung. Salah satu institusi pendidikan tinggi yang menggunakan SBJJ adalah Universitas Terbuka (UT).

Mahasiswa pendidikan tinggi jarak jauh (PTJJ) belajar dari bahan ajar cetak (modul, buku teks), maupun dari bahan ajar non-cetak (CD, VCD, Cassette, Komputer, internet) yang disediakan oleh institusi penyelenggara. Di samping itu, mahasiswa dapat juga belajar dengan inisiatif dan cara sendiri seperti belajar dalam kelompok atau belajar sendiri (Buford, 2005). Diskusi dan tanya jawab dengan tutor pada suatu mata kuliah dapat berlangsung melalui berbagai macam bentuk tutorial yang tersedia seperti tutorial tatap muka (TTM), tutorial tertulis, tutorial melalui radio, dan tutorial elektronik melalui internet.

Di institusi pendidikan dengan SBJJ, proses belajar dengan tatap muka seperti di universitas biasa tidak dapat dilakukan sepenuhnya. Lokasi mahasiswa dapat tersebar jauh dari pusatpusat belajar sehingga tidak setiap mahasiswa dapat menjangkau pusat belajar tersebut. Karena itu, tidak semua tujuan pendidikan dapat dicapai dengan satu gaya belajar. Gaya belajar mahasiswa sangat bervariasi. Pada SBJJ salah satu bentuk pembelajaran adalah tutorial, yang antara lain dalam bentuk tutorial tatap muka. Tutorial ini hanya diadakan di tempattempat tertentu saja. Berdasarkan definisi Universitas Terbuka, tutorial adalah layanan bantuan belajar kepada mahasiswa yang bersifat

akademik (Universitas Terbuka, 2005). Dalam tutorial, kegiatan belajar mahasiswa dilakukan dibawah bimbingan tutor sebagai fasilitator.

Dari sisi pemasaran, pelanggan atau pembeli menginginkan produk yang berkualitas, pelayanan (*service*) yang berkualitas dan harga barang yang bersaing. Tidak seperti kualitas barang yang kelihatan yang dapat diukur secara objektif dengan indikator-indikator seperti daya tahan, dan jumlah barang yang rusak, kualitas pelayanan adalah abstrak (Cronin & Taylor, 1992). Terdapat tiga hal unik pada pelayanan yaitu tidak terlihat (*intangible*), bersifat heterogen (*heterogeneity*) dan sulit dipisahkan (*inseparability*) dari produksi dan konsumsi (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Konstruk kualitas sebagaimana yang dijelaskan dalam literatur tentang servis dan diukur dengan SERVQUAL melibatkan pemahaman tentang kualitas (*perceived quality*).

Dengan tidak adanya ukuran yang objektif, pendekatan yang memadai untuk menilai kualitas jasa adalah dengan mengukur persepsi pelanggan (*consumer*) terhadap kualitas (Parasuraman *et al.*, 1988). Produk tutorial adalah hasil tutorial yang dirasakan mahasiswa setelah mengikuti tutorial tatap muka. Sedangkan pelayanan tutorial adalah usaha atau kinerja tutor dalam memberikan tutorial. Harga adalah biaya yang dikeluarkan mahasiswa untuk tutorial tatap muka.

Teori mengatakan bahwa setiap pembeli/pelanggan akan memiliki *customer value* yang terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga produk. (Nauman & Giel, 1995). Pada penelitian ini kualitas pelayanan adalah kinerja tutor, kualitas produk adalah hasil tutorial dan harga produk adalah biaya tutorial. Pelaksanaan tutorial tatap muka pada dasarnya diberikan oleh tutor kepada mahasiswa. Bila tutor melaksanakan tugasnya dengan baik, benar dan menarik maka diharapkan mahasiswa dapat terbantu dalam mempelajari dan memahami materi ajar. Karena itu, muncul beberapa pertanyaan yaitu: bagaimanakah kinerja tutor dalam melaksanakan tugasnya? Apakah mahasiswa merasa terbantu setelah mengikuti tutorial? Apakah biaya tutorial terjangkau oleh mahasiswa?

Kualitas

Kualitas adalah hal yang sangat penting dalam pendidikan, bisnis dan pemerintahan. Pelajar yang gagal di sekolah ataupun mahasiswa yang *dropout* dari kuliah adalah contoh dari kegagalan atas tuntutan yang ada di masyarakat. Bila kualitas akan diperbaiki maka sumber daya manusia haruslah diperbaiki dan perangkat yang ada di dunia pendidikan haruslah disempurnakan. Untuk itu, manajemen kualitas adalah kendaraan yang harus digunakan untuk memperbaiki hal-hal tersebut (Arcaro, 1995).

Menurut Nauman dan Giel (1995) setiap pelanggan memiliki *customer value*. *Customer value* terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga jual berdasarkan ke dua element sebelumnya. Kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah tiang penyangga yang mendukung harga jual. Istilah *customer value* akan saling bertukar dengan istilah *student value*. Variabel *Student Value* terdiri dari variabel Kinerja Tutor, Hasil Tutorial yang diperoleh mahasiswa peserta dan Biaya Tutorial yang dikeluarkan oleh mahasiswa. Hasil analisa terhadap variabel-variabel tersebut dilaporkan pada artikel ini.

Kinerja Pengajar/Tutor

Pengajar (tutor/guru/dosen) bekerja dan berusaha membantu murid/mahasiswa agar dapat menguasai pelajaran atau materi ajar (Mulyasa, 2005). Banyak hal yang harus dipersiapkan oleh pengajar dalam rangka membantu mahasiswanya. Pengajar harus menyiapkan bahan-bahan untuk diajarkan (Arends, 1989), pengajar harus menguasai materi ajar (Cruickshank, Jenkins, & K.K, 2009), pengajar harus mampu menjelaskan konsep-konsep materi sehingga mahasiswa mengerti (Arends, 1989), pengajar juga harus mampu berkomunikasi dengan mahasiswanya (Taylor, 2003), dan pengajar harus mampu membuat penilaian tentang kemajuan (*progress*) mahasiswa peserta ajar

(Arends, 1989). Untuk itu, pengajar diharapkan bekerja sebaik mungkin dalam melayani mahasiswa peserta ajar. Kinerja pengajar akan berpengaruh terhadap pelayanan kepada peserta ajar.

Untuk dapat menjadi pengajar (berhak memperoleh sertifikat sebagai guru) maka seseorang haruslah mampu mendemonstrasikan kemampuannya melalui tes untuk menguji pengetahuan dan kemampuannya dalam menjelaskan materi (Arends, 1989). Kompetensi seseorang untuk menjadi guru tidak lagi cukup hanya dengan menguasai materi ajar saja, terutama untuk guru kelas.

Terdapat lima dimensi di dalam variabel kinerja tutor. Ke lima dimensi itu adalah 1). Persiapan tutorial oleh tutor untuk melaksanakan tutorial yang antar lain meliputi persiapan rencana tutorial, persiapan bahan tutorial, persiapan tugas untuk mahasiswa. 2). Penguasaan materi tutorial oleh tutor sebagai bahan yang akan diberikan kepada mahasiswa untuk membantu mereka memahami materi ajar. Tutor harus mengulang atau mempelajari lagi materi yang akan diberikan kepada peserta tutorial. 3). Kemampuan tutor dalam menyajikan materi ajar sehingga mahasiswa merasa terbantu dalam memahami materi ajar. 4). Kemampuan tutor dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan mahasiswa sehingga mahasiswa dapat termotivasi untuk aktif dalam proses tutorial dan termotivasi untuk belajar. 5). Disiplin tutor dalam melaksanakan tugasnya seperti pemanfaatan waktu pelaksanaan tutorial dengan efisien, pemberian tugas sesuai jadwal, dan mengumumkan nilai tugas tepat waktu.

Hasil Tutorial

Guru memiliki andil yang sangat besar terhadap keberhasilan pembelajaran para murid di sekolah (Mulyasa, 2005). Karena itu, guru sangat berperan dalam membantu perkembangan peserta didik untuk mewujudkan tujuan hidupnya secara optimal. Minat, bakat dan potensi-potensi yang dimiliki oleh peserta didik tidak akan berkembang secara optimal tanpa bantuan guru. Apakah hasil pembelajaran dinyatakan? apakah sesuai dengan kurikulum? (Exley & Dennick, 2004). Kalau saja setiap peserta didik dapat belajar dengan baik, maka hasil yang diperoleh dapat sesuai dengan tujuan/objektif. Untuk memenuhi tuntutan seperti yang dikatakan di atas maka guru harus mampu memaknai pembelajaran sebagai ajang pembentukan kompetensi dan perbaikan kualitas pribadi peserta didik. Guru/tutor diharapkan lebih fokus kepada bagaimana peserta belajar daripada bagaimana cara mereka mengajar, sehingga peserta jadi belajar (Weimer, 2002).

Dengan demikian ada beberapa hal yang dapat diperoleh peserta didik setelah melalui atau mengikuti pendidikan. Para peserta tutorial seharusnya juga dapat memperoleh beberapa kemajuan setelah mengikuti tutorial tatap muka. Yang paling utama yang harus diperoleh peserta tutorial adalah bertambahnya kompetensi yang mereka miliki untuk mata kuliah yang mereka ikuti.

Pemahaman peserta tutorial akan konsep-konsep yang ada pada modul (BMP) haruslah lebih baik. Dengan demikian, peserta tidak memiliki banyak hambatan lagi dalam mempelajari materi ajar. Selain itu, sudah tentu kemampuan peserta dalam menjawab soal-soal juga menjadi lebih baik. Dengan mengerjakan banyak latihan soal maka ketrampilan peserta tutorial dalam menjawab soal-soal akan semakin baik. Motivasi belajar peserta juga tentunya akan naik karena hambatan yang dimiliki dalam mempelajari modul (BMP) menjadi jauh berkurang. Dengan semakin giat belajar maka peserta tutorial juga menjadi lebih siap menghadapi ujian akhir.

Biaya Tutorial

Harga produk haruslah kompetitif (Nauman & Giel, 1995). Ini berarti untuk layanan dan produk yang baik, harga seharusnya tidak perlu "mahal". Hal ini berlaku bila produk yang sama juga

ditawarkan oleh pihak-pihak lainnya. Harga produk pada dasarnya ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Khusus untuk tutorial tatap muka ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan dalam menentukan biaya tutorial, yaitu sewa ruangan dan sewa peralatan, honor tutor dan honor pengelola tutorial. Komponen-komponen ini biasanya akan berkontribusi besar terhadap besarnya biaya tutorial tatap muka. Namun demikian besarnya biaya juga harus mempertimbangkan kemampuan rata-rata peserta yang akan mengikuti tutorial (Ratminto & Winarsih, 2005). Karena itu biasanya biaya tutorial tidak akan terlalu membebani mahasiswa peserta, tetapi juga tidak merugikan pengelola.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa peserta tutorial tatap muka yang dilaksanakan di UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung pada semester 2 tahun 2007. Pemilihan populasi, sampel, sub-populasi atau sub-wilayah penelitian dipilih berdasarkan pengetahuan peneliti (Agung, 1992).

Sampel diambil dari mahasiswa peserta tutorial pada matakuliah yang berasal dari beberapa program-studi di Fakultas Ekonomi (FEKON), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), serta Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Seratus mahasiswa peserta tutorial tatap muka diambil dari UPBJJ-UT Jakarta dan seratus mahasiswa peserta lainnya diambil dari UPBJJ-UT Bandung. Peserta yang terpilih dari masing-masing UPBJJ-UT yaitu 50 dari Fakultas Kependidikan dan 50 lainnya dari mahasiswa Non-Kependidikan.

Untuk mengukur persepsi peserta terhadap kinerja tutor dikembangkan 38 pernyataan yang terdiri dari 5 pernyataan tentang Persiapan Tutorial, 5 pernyataan tentang Penguasaan Materi, 13 pernyataan tentang Kemampuan Mengajar, 7 pernyataan tentang Disiplin Tutor. Sedangkan untuk mengukur persepsi peserta terhadap Hasil Belajar yang diperoleh dan terhadap Biaya Tutorial yang harus dikeluarkan dikembangkan masing-masing 5 pernyataan.

Beberapa teknik statistik yang digunakan dijelaskan berikut ini.

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yang dilaporkan adalah nilai rata-rata, nilai deviasi standar dan nilai persentasi peserta yang memilih jawaban 1, 2, dan 3 dari semua variabel-variabel terukur yang teramati. Nilai respon ≤ 3 dianggap sebagai respon "buruk", sedangkan respon ≥ 4 dianggap sebagai respon "baik". Nilai-nilai tersebut akan digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak pengelola TTM tentang kekurang sempurnaan pelaksanaan TTM.

2. Analisis Faktor

Secara sederhana, analisis faktor bertujuan untuk menentukan beberapa faktor sedemikian rupa sehingga data multivariat dengan komponen yang cukup banyak dapat dijelaskan atau dipelajari dengan memakai data berdasarkan beberapa faktor terpilih saja. Jika terdapat data yang memuat n buah variabel dengan n yang cukup besar, maka akan ditentukan m buah faktor dengan m yang jauh lebih kecil dari n (Agung, 1998). Dengan demikian, data dalam ruang berdimensi n akan diubah menjadi data dalam ruang berdimensi m . Pada penelitian ini analisis faktor digunakan untuk membentuk variabel laten berdasarkan variabel-variabel terukur yang didefinisikan pada tiap dimensi.

Variabel-variabel yang diteliti merupakan variabel-variabel laten yang nilainya tidak dapat diukur secara langsung (Raykov & Marcoulides, 2006). Karena itu, untuk memperoleh nilai-nilai pada variabel laten dikembangkan pernyataan-pernyataan yang merupakan variabel terukur. Pernyataan-pernyataan dikembangkan menggunakan skala 6, dimulai dari 1=sangat tidak setuju sampai dengan 6=sangat setuju. Dari variabel-variabel terukur ini akan dibentuk nilai-nilai variabel laten dengan menggunakan faktor analisis *exploratory* (Suhr, 2006). Teknik ini digunakan untuk mengurangi jumlah variabel yang akan mengidentifikasi banyaknya konstruk laten. Pernyataan-pernyataan pada

masing-masing variabel/sub-variabel laten semestinya membentuk satu faktor laten saja. Nilai-nilai faktor laten yang terbentuk inilah yang menjadi nilai variabel laten. Bentuk nilai variabel laten ini adalah suatu persamaan dimana nilainya bergantung pada pernyataan yang ada. Variabel laten ini memiliki nilai rerata 0 dan nilai variansi 1.

3. Manova (*Multivariate Analysis of Variance*) terhadap FL_{KT} , FL_{HT} , FL_{BT}

Teknik Manova adalah perluasan dari teknik Anova dimana variabel tak bebas yang akan diuji ada lebih dari satu (Tabachnick & Fidell, 1989). Pada penelitian ini, analisis data untuk uji beda akan menggunakan model rerata-sel multivariat. Menurut Agung (2006) model rerata-sel multivariat sebenarnya merupakan himpunan model rerata-sel univariat dengan beberapa buah variabel respon (variabel takbebas). Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti menggunakan Manova adalah $VL = (FL_{KT}, FL_{HT}, FL_{BT})$ dengan dua variabel bebas/faktor utama yaitu faktor lokasi (diberi notasi A) terdiri dari UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung serta faktor Fakultas (diberi notasi B) terdiri dari Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan.

Tabel 1. Tabel Rerata-Sel 2x2 untuk Variabel-Laten, Kinerja Tutor (FL_{KT}), Hasil Tutorial (FL_{HT}), Biaya Tutorial (FL_{BT}), $VL = (FL_{KT}, FL_{HT}, FL_{BT})$

Faktor		Faktor Sel	Variabel	Parameter Rerata-Sel
FA	FB	FS		
1	1	1	$VL_1 = (FL_{KT}, FL_{HT}, FL_{BT})_1$	$\mu_1 = (\mu_{KT}, \mu_{HT}, \mu_{BT})_1$
1	2	2	$VL_2 = (FL_{KT}, FL_{HT}, FL_{BT})_2$	$\mu_2 = (\mu_{KT}, \mu_{HT}, \mu_{BT})_2$
2	1	3	$VL_3 = (FL_{KT}, FL_{HT}, FL_{BT})_3$	$\mu_3 = (\mu_{KT}, \mu_{HT}, \mu_{BT})_3$
2	2	4	$VL_4 = (FL_{KT}, FL_{HT}, FL_{BT})_4$	$\mu_4 = (\mu_{KT}, \mu_{HT}, \mu_{BT})_4$

dengan:

FA = 1 adalah UPBJJ-UT Jakarta

FL_{KT} adalah Variabel Laten Kinerja Tutor

FA = 2 adalah UPBJJ-UT Bandung

FL_{HT} adalah Variabel Laten Hasil Tutorial

FB = 1 adalah Fakultas Kependidikan

FL_{BT} adalah Variabel Laten Biaya Tutorial

FB = 2 adalah Fakultas Non-Kependidikan

Perbedaan variabel laten Kinerja Tutor (FL_{KT}), Hasil Tutorial (FL_{HT}) dan Biaya Tutorial (FL_{BT}) antara Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan untuk UPBJJ-UT Jakarta dan UPBJJ-UT Bandung.

Model Manova yang digunakan adalah model nonhirarki (Agung, 2006):

$$VL_{ijk} = \mu + A_i + (AB)_{ij} + \epsilon_{ijk} \dots\dots\dots (1)$$

Dengan syarat $\sum_i A_i = 0$ dan $\sum_j (AB)_{ij} = 0$, untuk setiap i dan j dimana:

$$A_i = \mu_{i+} - \mu \quad \text{dan} \quad (AB)_{ij} = \mu_{ij} - \mu_{i+}$$

Hipotesis statistik pengaruh faktor utama UPBJJ-UT terhadap ke-tiga variabel laten FL_{KT} , FL_{HT} , dan FL_{BT} adalah:

$$H_0 : A_i = 0 \text{ untuk } i = 1, 2 \dots\dots\dots (1a)$$

$$H_1 : \text{Bukan } H_0$$

Hipotesis pengaruh faktor interaksi FAK*UPBJJ-UT terhadap ke-tiga variabel laten FL_{KT} , FL_{HT} , dan FL_{BT} adalah:

$$H_0 : (AB)_{ij} = 0, \quad i = 1,2 \text{ dan } j = 1,2$$

$$H_1 : \text{bukan } H_0 \quad \dots\dots\dots (1b)$$

Hipotesis penelitiannya adalah "Parameter rerata ke-tiga variabel laten FL_{KT} , FL_{HT} , dan FL_{BT} di Fak. Kependidikan tidak sama dengan di Fak. Non-Kependidikan untuk UPBJJ-UT Jakarta dan UPBJJ-UT Bandung".

Anova yang Digunakan

Model Anova univariat yang digunakan adalah:

$$VL_{k,ij} = \mu_k + A_i + (AB)_{k,ij} + \varepsilon_{k,ij}, \quad k = 1,2,3; i \text{ dan } j = 1,2$$

Hipotesa penelitian adalah "Parameter rerata masing-masing variabel laten FL_{KT} , FL_{HT} , dan FL_{BT} mempunyai perbedaan untuk Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan".

Hipotesis statistiknya adalah:

$$H_0 : (AB)_{k,ij} = 0,$$

$$H_1 : \text{bukan } H_0$$

$$i \text{ dan } j = 1,2 ; k = 1,2,3 \quad \dots\dots\dots (2)$$

Regresi 2x2 yang Digunakan

Model regresi yang memuat Faktor Utama FA dan Faktor interaksi FB*FA adalah:

$$VL_k = \beta_{k0} + \beta_{k1}.IA1 + \beta_{k2}.IA1 * IB1 + \beta_{k3}.IA2 * IB1 + \varepsilon_k, \quad \text{dengan } k = 1,2,3$$

Untuk model regresi ini, parameter model dan rerata sel menurut Fakultas dan UPBJJ-UT ditampilkan dalam Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Parameter Model dan RerataSel Variabel $VL_k = (FL_{KT}, FL_{HT}, FL_{BT})_k$ Menurut FA (1=JKT dan 2=BDG) dan FB (1=F. Kep dan 2= F. Non-Kep)

FA	IA1	IA2	FB=1 IB1=1 IB2=0	FB=2 IB1=0 IB2=1	Selisih Parameter
1	1	0	$\mu_{k,11} = \beta_{k0} + \beta_{k1} + \beta_{k2}$	$\mu_{k,12} = \beta_{k0} + \beta_{k1}$	$\mu_{k,11} - \mu_{k,12} = \beta_{k2}$
2	0	1	$\mu_{k,21} = \beta_{k0} + \beta_{k3}$	$\mu_{k,22} = \beta_{k0}$	$\mu_{k,21} - \mu_{k,22} = \beta_{k3}$
Selisih Parameter			$\mu_{k,11} - \mu_{k,21} = \beta_{k1} + \beta_{k2} - \beta_{k3}$	$\mu_{k,12} - \mu_{k,22} = \beta_{k1}$	$(\mu_{k,11} + \mu_{k,22}) - (\mu_{k,12} + \mu_{k,21}) = \beta_{k2} - \beta_{k3}$

Hipotesa penelitiannya adalah "Kinerja Tutor, Hasil Tutorial dan Biaya Tutorial di Fakultas Kependidikan berbeda dengan di Fakultas Non-Kependidikan untuk UPBJJ-UT Bandung dan UPBJJ-UT Jakarta".

Hipotesa Statistiknya adalah:

$$\begin{array}{l} \text{UPBJJ-UT Jakarta} \\ H_0 : \beta_{k2} = 0 \\ H_1 : \beta_{k2} \neq 0 \end{array} \dots\dots\dots (3)$$

$$\begin{array}{l} \text{UPBJJ-UT Bandung} \\ H_0 : \beta_{k3} = 0 \\ H_1 : \beta_{k3} \neq 0 \end{array} \dots\dots\dots (4)$$

untuk $k = 1,2,3$ dengan $\beta_{k2} = \mu_{k,11} - \mu_{k,12}$ dan $\beta_{k3} = \mu_{k,21} - \mu_{k,22}$

Perbedaan variabel laten Kinerja Tutor (FLKT), Hasil Tutorial (FLHT) dan Biaya Tutorial (FLBT) antara UPBJJ-UT Bandung dan UPBJJ-UT Jakarta di Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan.

Model Manova yang digunakan adalah (Agung, 2006):

$$VL_{ijk} = \mu + B_j + (AB)_{ij} + \varepsilon_{ijk} \dots\dots\dots (5)$$

Dengan syarat $\sum_j B_j = 0$ dan $\sum_i (AB)_{ij} = 0$, untuk setiap i dan j .

Hipotesis statistik multivariat untuk pengaruh utama FAK:

$$\begin{array}{l} H_0 : (B)_j = 0, j = 1,2 \\ H_1 : \text{bukan } H_0 \end{array} \dots\dots\dots (6a)$$

Hipotesis statistik multivariat untuk pengaruh interaksi UPBJJ-UT*FAK:

$$\begin{array}{l} H_0 : (AB)_{ij} = 0, j = 1,2 \\ H_1 : \text{bukan } H_0 \end{array}$$

dimana

$$B_j = \mu_{+j} - \mu \text{ dan } (AB)_{ij} = \mu_{ij} - \mu_{+j} \dots\dots\dots (6b)$$

Hipotesis penelitian adalah "Parameter rerata ke-tiga variabel laten FL_{KT}, FL_{HT}, dan FL_{BT} di UPBJJ-UT Jakarta berbeda dengan Bandung untuk Fak. Kependidikan dan Fak. Non-Kependidikan".

Anova yang Digunakan

Model Anova univariat yang digunakan adalah:

$$VL_{k,ij} = \mu_k + B_j + (AB)_{k,ij} + \varepsilon_{k,ij}, \quad k = 1,2,3 ; i \text{ dan } j = 1,2$$

Hipotesa penelitiannya adalah "Parameter rerata masing-masing variabel laten FL_{KT}, FL_{HT}, dan FL_{BT} berbeda antara UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung untuk Fak. Kependidikan dan Non-Kependidikan".

Hipotesis statistiknya adalah:

$$\begin{array}{l} H_0 : (AB)_{k,ij} = 0, \forall i \text{ dan } j \\ H_1 : \text{bukan } H_0 \end{array} \text{ untuk } k = 1,2,3 \dots\dots\dots (7)$$

Regresi 2x2 yang Digunakan

Model regresi yang memuat Faktor Utama FB dan Faktor interaksi FA*FB adalah:

$$V_k = \beta_{k0} + \beta_{k1}.IB1 + \beta_{k2}.IA1 * IB1 + \beta_{k3}.IA1 * IB2 + \varepsilon_k$$

untuk $k = 1,2,3,4$

Untuk model regresi ini, parameter model dan rerata sel menurut Fakultas dan UPBJJ-UT ditampilkan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Parameter Model dan Rerata-Sel Variabel $V_k = (FL_{KT}, FL_{HT}, FL_{BT})_k$ Menurut FA=(1=Jakarta ; 2=Bandung) dan FB=(1=F. Kep. ; 2=F. NonKep)

FA	IA1	IA2	FB=1 IB1=1 IB2=0	FB=2 IB1=0 IB2=1	Selisih Parameter
1	1	0	$\mu_{k,11} = \beta_{k0} + \beta_{k1} + \beta_{k2}$	$\mu_{k,12} = \beta_{k0} + \beta_{k3}$	$\mu_{k,11} - \mu_{k,12} = \beta_{k1} + \beta_{k2} - \beta_{k3}$
2	0	1	$\mu_{k,21} = \beta_{k0} + \beta_{k1}$	$\mu_{k,22} = \beta_{k0}$	$\mu_{k,21} - \mu_{k,22} = \beta_{k1}$
Selisih Parameter			$\mu_{k,11} - \mu_{k,21} = \beta_{k2}$	$\mu_{k,12} - \mu_{k,22} = \beta_{k3}$	$(\mu_{k,11} + \mu_{k,22}) - (\mu_{k,12} + \mu_{k,21}) = \beta_{k2} - \beta_{k3}$

Hipotesis penelitiannya adalah "Kinerja Tutor, Hasil Tutorial dan Biaya Tutorial di UPBJJ-UT Bandung berbeda dengan di UPBJJ-UT Jakarta untuk masing-masing Fakultas Kependidikan dan Fakultas Non-Kependidikan".

Hipotesis statistiknya adalah :

Fak. Kep. $H_0 : \beta_{k2} = 0$
 $H_1 : \beta_{k2} \neq 0$ (8)

Fak. NonKep. $H_0 : \beta_{k3} = 0$
 $H_1 : \beta_{k3} \neq 0$ (9)

dengan $\beta_{k2} = \mu_{k,11} - \mu_{k,21}$ dan $\beta_{k3} = \mu_{k,12} - \mu_{k,22}$ untuk $k = 1,2,3$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang diperoleh dari para responden seluruhnya berjumlah 200. Rinciannya adalah 100 dari UPBJJ-UT Bandung dan 100 dari UPBJJ-UT Jakarta. Untuk UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung, kuesioner diisi oleh 50 peserta dari Fakultas Kependidikan dan 50 peserta dari Fakultas non-Kependidikan.

Secara umum, mayoritas responden memiliki nilai rerata 4,57 sampai 5,37 pada setiap pernyataan yang diberikan. Ini adalah nilai yang cukup tinggi. Namun demikian, terdapat 10 pernyataan yang dianggap bermasalah oleh paling tidak 10% peserta tutorial tatap muka, karena mereka memberi nilai 3 atau lebih rendah. Ke-10 pernyataan itu adalah tentang tutor membagikan

RAT, SAT; ringkasan materi; contoh-contoh pembahasan soal; rangkuman materi; mahasiswa yang mengganggu jalannya tutorial; waktu tes, pengumuman hasil tes; biaya modul, dan biaya tutorial.

Faktor Analisis terhadap Variabel dan SubVariabel

Dari hasil analisis faktor *exploratory*, semua variabel dan subvariabel yang ada pada penelitian ini memenuhi semua persyaratan nilai KMO dan uji Bartlett. Jumlah faktor yang terbentuk untuk setiap variabel dan subvariabel adalah satu.

Pernyataan pada sub-variabel persiapan tutorial membentuk satu faktor, demikian juga untuk sub-variabel penguasaan materi, kemampuan mengajar, kemampuan berkomunikasi, dan disiplin tutor. Faktor-faktor yang terbentuk dari sub-sub variabel ini, setelah di faktorkan lagi membentuk satu faktor baru yaitu faktor kinerja tutor. Selain itu, pernyataan yang ada pada variabel hasil tutorial dan biaya tutorial juga membentuk satu faktor.

Uji Beda

1. Uji Beda untuk Faktor-Faktor Penyampaian, Komunikasi, Hasil Tutrial dan Kepuasan antara Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan untuk UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung.

Tabel 4. Hasil MANOVA dengan Menerapkan Model (1).

<i>Effect</i>		<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Intercept	Pillai's Trace	2293,782a	.000
	Wilks' Lambda	2293,782a	,000
	Hotelling's Trace	2293,782a	,000
	Roy's Largest Root	2293,782a	,000
UPBJJ-UT	Pillai's Trace	1,25a	0,945
	Wilks' Lambda	1,25a	0,945
	Hotelling's Trace	1,25a	0,945
	Roy's Largest Root	1,25a	0,945
FAK*UPBJJ-UT	Pillai's Trace	2,661	0,015
	Wilks' Lambda	2,657a	0,015
	Hotelling's Trace	2,652	0,016
	Roy's Largest Root	3,790b	0,011

a. Exact statistic

b. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

c. Design: Intercept+UPBJJ-UT+UPBJJ-UT*FAK

Berdasarkan hasil dalam tabel tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Faktor utama UPBJJ-UT tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap ke-tiga variabel laten FL_{KT} , FL_{HT} , dan FL_{BT} antara fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan. Sehingga hipotesa nol pada persamaan (1a) tidak ditolak.
- 2) Interaksi antara FAK*UPBJJ-UT mempengaruhi secara signifikan perbedaan nilai rerata pada variabel laten FL_{KT} , FL_{HT} , atau FL_{BT} . Dengan demikian hipotesa nol pada persamaan (1b) ditolak.

Faktor utama UPBJJ-UT tidak mempengaruhi ke-tiga faktor laten. Tampak juga bahwa UPBJJ-UT*FAK tidak mempengaruhi faktor kinerja tutor dan faktor biaya tutorial ($p > 0,05$), kecuali untuk faktor hasil tutorial ($p < 0,05$). Sehingga $H_0(AB)_{k,ij} = 0$ untuk $k = 1, 2, 3$; i dan $j = 1, 2$ pada persamaan (2) ditolak.

Tabel 5. Uji ANOVA Univariat untuk FL_{KT}, FL_{HT}, dan FL_{BT} antara Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan berdasarkan UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung untuk Model Persamaan (2)

Source	Dependent Variable	F	Sig.
UPBJJ-UT	Faktor Kinerja Tutor	0,027	0,868
	Faktor Hasil Tutorial	0,024	0,876
	Faktor Biaya Tutorial	0,142	0,707
FAK*UPBJJ-UT	Faktor Kinerja Tutor	2,127	0,122
	Faktor Hasil Tutorial	3,659	0,028
	Faktor Biaya Tutorial	2,359	0,097

Tabel 6. Uji Hipotesa Model Persamaan (3) dan (4), $\beta_{k2} = 0$, $\beta_{k3} = 0$ terhadap FL_{KT}, FL_{HT}, dan FL_{BT} antara Fak. Kependidikan dan Fak. NonKependidikan untuk UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung.

Variabel Laten	H ₀	t ₀	Nilai-p	Keputusan	
FLKT	Jakarta	$\beta_{12} = 0$	1,174	0,242	Diterima
	Bandung	$\beta_{13} = 0$	- 1,696	0,092	Diterima
FLHT	Jakarta	$\beta_{22} = 0$	0,458	0,647	Diterima
	Bandung	$\beta_{23} = 0$	- 2,666	0,008	Ditolak
FLBT	Jakarta	$\beta_{32} = 0$	2,171	0,031	Ditolak
	Bandung	$\beta_{33} = 0$	- 0,063	0,950	Diterima

Catatan: $\beta_{k2} = \mu_{k,11} - \mu_{k,12}$ dan $\beta_{k3} = \mu_{k,21} - \mu_{k,22}$ untuk $k = 1,2,3$

Dari Tabel 6 ini dapat disimpulkan bahwa untuk variabel laten hasil tutorial (FL_{HT}) mahasiswa dari Fakultas non_Kependidikan di Bandung menilai hasil tutorial mereka lebih baik daripada mahasiswa dari Fakultas Kependidikan. Selain itu, untuk biaya tutorial (FL_{BT}) di UPBJJ-UT Jakarta, mahasiswa di Fakultas Kependidikan merasa membayar lebih mahal daripada Fakultas Non-Kependidikan. Untuk variabel laten lainnya, tidak ada perbedaan yang signifikan antara kedua fakultas baik di UPBJJ-UT Bandung maupun Jakarta.

2. Uji Beda untuk Faktor-Faktor Kinerja Tutor, Hasil Tutorial dan Biaya Tutorial antara UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung untuk Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan

Tabel 7 menyajikan hasil MANOVA dengan menerapkan model (5). Berdasarkan hasil dalam tabel ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Faktor utama Fakultas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel laten FL_{KT}, FL_{HT}, atau FL_{BT}. Sehingga hipotesa (6a) ditolak.
- 2) Interaksi UPBJJ-UT*FAK tidak mempengaruhi variabel laten FL_{KT}, FL_{HT}, dan FL_{BT} setelah memperhitungkan pengaruh faktor utama Fakultas. Ini berarti hipotesa (6b) diterima.

Tabel 7. Uji Multivariat untuk Model Persamaan (5)

	Effect	F	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	2293,782 ^a	0,000
	Wilks' Lambda	2293,782 ^a	0,000
	Hotelling's Trace	2293,782 ^a	0,000
	Roy's Largest Root	2293,782 ^a	0,000
FAK	Pillai's Trace	3,562 ^a	0,015
	Wilks' Lambda	3,562 ^a	0,015
	Hotelling's Trace	3,562 ^a	0,015
	Roy's Largest Root	3,562 ^a	0,015
UPBJJ-UT* FAK	Pillai's Trace	0,942	0,465
	Wilks' Lambda	0,942 ^a	0,465
	Hotelling's Trace	0,943	0,464
	Roy's Largest Root	1,782 ^b	0,152

a. Exact statistic

b. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

c. Design: Intercept+UPBJJ-UT+FAK*UPBJJ-UT

Tabel 8. Uji ANOVA Univariat untuk FL_{KT}, FL_{HT}, dan FL_{BT} antara UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung untuk Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan

Source	Dependent Variable	F	Sig.
FAK	Faktor Kinerja Tutor	0,136	0,713
	Faktor Hasil Tutorial	2,437	0,120
	Faktor Biaya Tutorial	2,222	0,138
UPBJJ-UT*FAK	Faktor Kinerja Tutor	2,073	0,129
	Faktor Hasil Tutorial	2,452	0,089
	Faktor Biaya Tutorial	1,319	0,270

Tidak satupun informasi yang menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan pada FL_{KT}, FL_{HT}, dan FL_{BT} antara UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung di Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan. Sehingga, $H_0 : (AB)_{3,ij} = 0$ untuk i dan $j = 1, 2$ diterima.

Tabel 9. Uji Hipotesa Persamaan (8) dan (9), $\beta_{k2} = 0$ dan $\beta_{k3} = 0$ terhadap FL_{KT}, FL_{HT}, dan FL_{BT} antara UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung untuk Fakultas Kependidikan dan Fakultas Non-Kependidikan

Variabel Laten	H₀	t₀	Nilai-p	Keputusan
FL _{KT}	Fak. Kep $\beta_{12} = 0$	1,552	0,122	Diterima
	Fak. non.Kep $\beta_{13} = 0$	-1,318	0,189	Diterima
FL _{HT}	Fak. Kep $\beta_{22} = 0$	1,452	0,148	Diterima
	Fak. non.Kep $\beta_{23} = 0$	-1,672	0,096	Diterima
FL _{BT}	Fak. Kep $\beta_{32} = 0$	0,851	0,396	Diterima
	Fak. non.Kep $\beta_{33} = 0$	-1,384	0,168	Diterima

Catatan: $\beta_{k2} = \mu_{k,11} - \mu_{k,21}$ dan $\beta_{k3} = \mu_{k,12} - \mu_{k,22}$ untuk $k = 1,2,3$

Dari Tabel 9 di atas disimpulkan bahwa untuk Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan variabel laten kinerja tutor (FL_{KT}), variabel laten hasil tutorial (FL_{HT}) dan variabel laten biaya tutorial tidak memiliki perbedaan yang signifikan di ke dua UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung. Sehingga $H_0 : \beta_{k2} = 0$ dan $H_0 : \beta_{k3} = 0$ diterima.

Respon terhadap Pernyataan pada Instrumen Penelitian

Untuk subvariabel persiapan tutorial, dari lima pernyataan, empat pernyataan memiliki jawaban respon "rendah" lebih besar dari 10%. Sebagian tutor hanya menyerahkan RAT dan SAT ke UPBJJ-UT saja. Karena itu, kalau memang RAT dan SAT yang dibuat tutor terlampau tebal, sebaiknya tutor membuat rangkuman/ringkasan informasi tentang apa yang akan dipelajari pada tutorial tatap muka dan membagikannya ke peserta tutorial. Informasi ini penting untuk memberi pengarahannya kepada peserta tutorial tentang materi apa saja yang harus mereka persiapkan. Selain itu, tutor perlu memberikan handout berupa ringkasan materi tutorial dan contoh soal-soal yang dibahas. Kalau handout ini ada, maka mahasiswa tidak perlu mencatat lagi. Dengan demikian waktu yang ada dapat digunakan lebih efisien, sehingga mahasiswa dapat berkonsentrasi penuh ke tutorial tatap muka.

Tutor tampaknya tidak memiliki persoalan pada penguasaan materi tutorial. Respon "rendah" untuk variabel ini semuanya berada dibawah 10%. Jadi tutor yang terpilih memang memiliki kompetensi materi ajar yang baik.

Untuk pernyataan tentang penyampaian materi tutorial, hanya terdapat satu pernyataan yang dianggap "buruk", yaitu "tutor membuat rangkuman tentang materi yang sudah disajikan di akhir pertemuan". Sebanyak 15,5% memberi respon "rendah". Memang tutor seharusnya membuat rangkuman dari kegiatan tutorial pada setiap akhir pertemuan. Barangkali tutor kehabisan waktu untuk memberikan rangkuman di akhir pertemuan.

Hanya terdapat satu pernyataan yang bernilai "rendah" yang dipilih oleh 12% responden pada sub-variabel kemampuan tutor berkomunikasi. Pernyataan tersebut adalah "tutor menegur mahasiswa yang mengganggu jalannya tutorial". Ini masukan bagi tutor yang akan memberi tutorial berikutnya agar tidak segan-segan menegur mahasiswa yang mengganggu jalannya tutorial.

Untuk subvariabel disiplin tutor, dari delapan pernyataan yang ada, terdapat dua pernyataan yang memiliki nilai "rendah" karena dipilih oleh $\geq 10\%$ peserta. Pernyataan itu tentang "tutor memberikan waktu 1 jam untuk menjawab soal-soal tes". Beberapa tutor mungkin memberikan waktu untuk tes kurang dari satu jam. Karena itu, nantinya tutor diminta agar memberi waktu untuk mengerjakan soal-soal tes selama 1 jam. Sehingga peserta tidak merasa dirugikan karena waktu tes yang kurang. Penilaian rendah lainnya adalah tentang pengumuman hasil tes. Sebagian tutor tidak memberikan hasil tes pada waktunya. Padahal peserta sangat berharap untuk dapat melihat hasil tes yang sudah mereka kerjakan. Untuk itu, akan diminta kepada tutor agar menepati jadwal pengumuman hasil tes.

Mahasiswa tidak memiliki masalah untuk hasil tutorial yang diperoleh. Ke lima pernyataan khusus untuk respon "rendah" memiliki jawaban kecil dari 10%. Mahasiswa tampaknya merasa terbantu setelah mengikuti tutorial tatap muka.

Untuk biaya tutorial, dari lima pernyataan terdapat dua pernyataan yang memiliki nilai "rendah". Sebanyak 10,5% peserta merasa harga bahan ajar (modul) terlampau mahal. Sedangkan 10% mahasiswa merasa biaya yang mereka keluarkan untuk tutorial tatap muka tidak sesuai dengan hasil tutorial yang diperoleh. Harga bahan ajar tampaknya sulit untuk dikurangi. Namun untuk hasil

tutorial, tutor harus meningkatkan lagi kinerja mereka agar lebih banyak lagi peserta tutorial yang memperoleh hasil tutorial yang lebih baik.

Perbandingan ke-tiga Faktor Laten antara Fakultas Kependidikan dan Non-Kependidikan di UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung

Di Bandung, mahasiswa dari Fakultas non-Kependidikan memberi nilai hasil tutorial yang mereka ikuti lebih tinggi daripada yang diberikan oleh mahasiswa dari Fakultas Kependidikan. Dari sisi nilai hasil tutorial, rerata hasil tutorial yang diberikan oleh mahasiswa peserta TTM Bandung dari Fakultas Kependidikan adalah -0,25 dgn deviasi standar = 1,081. Sedangkan mahasiswa dari Fakultas non-Kependidikan memberikan nilai rerata 1,27 dengan nilai deviasi standar = 0,61. Ini adalah nilai dalam bentuk normal standar $N(0,1)$. Sehingga dari informasi ini berarti peserta TTM memang memiliki pendapat berbeda terhadap manfaat tutorial yang mereka rasakan. Perlu diketahui bahwa TTM bagi mahasiswa Fakultas Kependidikan adalah wajib. Sedangkan bagi mahasiswa non-Kependidikan TTM bersifat pesanan. Artinya bila mahasiswa menginginkan TTM dan jumlah mereka mencukupi maka UPBJJ-UT akan mengadakan TTM bagi mahasiswa ini. Biaya TTM biasanya hampir sama besarnya untuk setiap UPBJJ-UT.

Mahasiswa yang berasal dari fakultas Kependidikan di Jakarta merasa bahwa mereka mengeluarkan biaya TTM yang lebih besar dari rekan-rekan mereka dari fakultas non-Kependidikan. Sebetulnya, biaya tutorial yang harus dibayarkan oleh mahasiswa S1 Kependidikan adalah sama untuk seluruh UPBJJ-UT. Barangkali penyebabnya adalah mahasiswa tersebut merasa bahwa hasil tutorial tidak seperti yang mereka harapkan. Sehingga mereka merasa biaya yang dikeluarkan untuk tutorial dianggap mahal.

Untuk dua variabel lainnya, yaitu kinerja tutor dan hasil tutorial tidak memiliki perbedaan yang signifikan antara mahasiswa yang berasal dari fakultas Kependidikan dan non-Kependidikan. Hal seperti inilah yang seharusnya terjadi bila kualitas pelaksanaan TTM untuk ke dua fakultas adalah sama.

Perbedaan Ketiga Faktor Laten antara UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung pada Fakultas Kependidikan dan NonKependidikan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara mahasiswa peserta tutorial di Jakarta dan Bandung untuk ke tiga variabel Kinerja Tutor, Hasil Tutorial dan Biaya Tutorial. Sebetulnya, kalau kualitas pelaksanaan TTM bagi mahasiswa UT adalah sama baiknya untuk tiap lokasi dan fakultas maka tidak akan ada perbedaan hasil penilaian dari peserta. Karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan TTM sudah baik walaupun tetap perlu penyempurnaan.

PENUTUP

Di samping respon positif yang diberikan oleh peserta TTM, terdapat sepuluh macam temuan yang dapat disampaikan pada penelitian ini. Ke sepuluh temuan tersebut adalah:

1. Hasil penelitian menemukan bahwa paling sedikit terdapat 10% peserta tutorial tatap muka yang memberi jawaban ≤ 3 untuk pernyataan-pernyataan berikut:
 - a. Tutor tidak membagikan ringkasan Rancangan Aktifitas Tutorial (RAT) di awal pertemuan pertama.

- b. Tutor tidak membagikan ringkasan Satuan Acara Tutorial (SAT) pada setiap awal pertemuan.
 - c. Tutor tidak memberikan ringkasan materi untuk setiap topik yang didiskusikan.
 - d. Tutor tidak memberikan copy dari contoh-contoh soal yang dibahas.
 - e. Di akhir pertemuan, tutor tidak membuat rangkuman dari hasil materi yang disajikan.
 - f. Tutor tidak menegur peserta yang mengganggu jalannya tutorial.
 - g. Tutor memberikan waktu kurang dari 1 jam untuk mengerjakan soal-soal tes.
 - h. Tutor tidak mengumumkan hasil tes sesuai jadwal.
 - i. Biaya bahan ajar UT (modul) tidak terjangkau oleh mahasiswa.
 - j. Biaya yang dikeluarkan untuk tutorial, tidak sesuai dengan hasil tutorial yang diharapkan.
2. Di UPBJJ-UT Jakarta parameter reratasel variabel laten biaya tutorial (FL_{BT}) untuk Fakultas Kependidikan lebih tinggi daripada Fakultas NonKependidikan. Variabel laten lainnya tidak menunjukkan perbedaan rerata yang signifikan antara ke dua Fakultas di UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung.
 3. Parameter reratasel variabel laten untuk UPBJJ-UT Jakarta dan Bandung di Fakultas Kependidikan dan NonKependidikan tidak berbeda secara signifikan.

Sebagai tindak lanjut hasil temuan, diharapkan pihak penyelenggara tutorial tatap muka dapat meminta tutor untuk:

1. Membuat ringkasan Rancangan Aktifitas Tutorial untuk dibagikan ke peserta.
2. Membuat ringkasan materi (*handout*) untuk setiap topik yang didiskusikan serta contoh-contoh soal dan jawabannya untuk dibagikan ke peserta.
3. Merangkum materi yang disajikan di setiap akhir pertemuan.
4. Menegur peserta yang mengganggu jalannya tutorial.
5. Memberikan waktu 1 jam kepada peserta untuk mengerjakan soal-soal tes.
6. Mengumumkan hasil tes sesuai jadwal.

REFERENSI

- Agung, I G. N. (1992). Metode Penelitian Sosial 1. *Pengertian dan pemakaian praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Agung, I G. N. (1998). Metode Penelitian Sosial 2. *Pengertian dan pemakaian praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Agung, I G. N. (2006). STATISTIKA Penerapan model reratasel multivariat dan model ekonometri dengan SPSS. Jakarta: Yayasan SAD SATRIA BHAKTI.
- Arcaro, J. S. (1995). Quality in Education. *An implementation*. Handbook. Florida: St. Lucie Press.
- Arends, R. I. (1989). *Learning to teach*. Singapore: McGrawHill Book Company.
- Buford, J, Jr. (2005). "An Introduction to Designing and Delivering Courses and Programs at a Distance," *Advanced methods in distance education: Applications and Practices for Educators, Administrators and Learners*. eds. K. E. Dooley, J. R. Lindner, & L. M. Dooley. London: Yurchack Printing Inc.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extention*. Journal of Marketing. Vol. 56, pp. 5568.
- Cruickshank, D.R., Jenkins, D. B. & Metcalf, K. K. (2009). *The act of teaching*. New York: McGrawHill.

- Exley, K. & Dennick, R. (2004). *Giving a lecture: from presenting to teaching*. London: RoutledgeFalmer, Taylor & Francis Group.
- Mulyasa, E. (2005). *Menjadi Guru Profesional*. Menciptakan pembelajaran kreatif dan menyenangkan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nauman, E. & Giel, K. (1995). *Customer satisfaction and management: Using the voice of the customer*. Cincinnati: Thomson Executive Press.
- Norusis, M. J. (1990). *SPSS/PC+ Statistics 4,0 for IBM PC/XT/AT and PS/2*. Chicago, Illinois: SPSS Inc.
- Oliver, R. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction process in retail settings. *Journal of Retailing*, 57, Fall, pp. 2548.
- Parasuraman, A, V. A. Zeithaml & Berry, L. L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1) Spring, pp. 1240.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's character dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Raykov, T & Marcoulides, G. A. (2006). *A first course in structural equation modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Suhr, D. D. (2006). Exploratory or Confirmatory Factor Analysis? (<http://www2.sas.com/proceeding/sugi31/200-31.pdf>).
- Tabchnick, B. G & Fidell, L. S. (1989). *Using multivariate statistics*. New York: Harper Collins Publishers, Inc.
- Taylor, P. (2003). *How to design a training course: a guide to participatory curriculum development*. London: Cromwell Press Ltd.
- Universitas Terbuka, (2005). *KATALOG Universitas Terbuka 2005-2006*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Weimer, M. (2002). *Learner-centered: five key changes to practice*. San Fransisco: A Willey Company.