



Kompetensi Sosial Tutor Terhadap Interaksi Edukatif Warga Belajar di Program Kesetaraan Paket C

Anindya Puteri Artanti¹, Muhammad Irfan Hilmi^{2*}, Wilsa Dina Aulia³, Amanda Pramitha Putri Ariyanti⁴, Violelly Anandita⁵, Atik Wulandari⁶, Puji Lestari⁷

¹⁻⁶Program Studi Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember, Jember, Indonesia

⁷Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Kartini, Jember, Indonesia

*Penulis Korespondensi: irfanhilmifkip@unej.ac.id

Abstract. Tutor social competence is an important element in building effective educational interaction, particularly in non-formal education settings characterized by diverse learner backgrounds and learning needs. This study aims to describe the social competence of tutors and its relationship with educational interaction among learners in the Package C Equivalency Program at PKBM Kartini Jember. A qualitative approach was employed using observation, interviews, and documentation. Informants were selected purposively and consisted of one tutor, three Package C learners, and one PKBM administrator. Data credibility was strengthened through prolonged engagement, persistent observation, and triangulation of sources, techniques, and time. The findings show that tutor social competence is manifested in objective and fair treatment, polite and effective communication, and adaptability to learner characteristics and situations. These practices are closely related to learner participation and two-way communication. From an andragogical perspective, social competence functions as a relational foundation that supports learner-centered, respectful, flexible, and experience-sensitive learning. Thus, effective educational interaction in equivalency education depends not only on instructional delivery, but also on the tutor's capacity to create psychologically safe and participatory learning relationships.

Keywords: Andragogy; Community Learning Center; Educational Interaction; Social Competence; Tutor.

Abstrak. Kompetensi sosial tutor merupakan unsur penting dalam membangun interaksi edukatif yang efektif, terutama pada pendidikan nonformal yang ditandai oleh keragaman latar belakang dan kebutuhan belajar warga belajar. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kompetensi sosial tutor dan keterkaitannya dengan interaksi edukatif warga belajar pada Program Kesetaraan Paket C di PKBM Kartini Jember. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan ditentukan secara purposive, terdiri atas satu tutor, tiga warga belajar Paket C, dan satu operator PKBM. Kredibilitas data diperkuat melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, serta triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sosial tutor tercermin dalam sikap dan tindakan yang objektif, komunikasi yang santun dan efektif, serta kemampuan beradaptasi terhadap karakteristik dan situasi warga belajar. Praktik tersebut berkaitan erat dengan keaktifan warga belajar dan terbangunnya komunikasi dua arah. Dalam perspektif andragogi, kompetensi sosial berfungsi sebagai landasan relasional untuk membangun pembelajaran yang berpusat pada warga belajar, menghargai pengalaman, fleksibel, dan partisipatif. Dengan demikian, interaksi edukatif pada pendidikan kesetaraan tidak hanya ditentukan oleh penyampaian materi, tetapi juga oleh kemampuan tutor menciptakan relasi belajar yang aman, setara, dan mendorong keterlibatan warga belajar.

Kata Kunci: Andragogi; Interaksi Edukatif; Kompetensi Sosial; PKBM; Tutor.

1. PENDAHULUAN

Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) merupakan satuan pendidikan nonformal yang menyediakan layanan belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, termasuk Program Kesetaraan Paket C bagi warga yang memerlukan alternatif untuk memperoleh layanan pendidikan setara jenjang menengah. Karakter layanan PKBM yang relatif fleksibel menempatkan kebutuhan, kondisi, dan pengalaman warga belajar sebagai pertimbangan penting dalam penyelenggaraan pembelajaran. Fleksibilitas tersebut menjadi semakin penting karena warga belajar pendidikan kesetaraan dapat memiliki latar belakang sosial, pengalaman

pendidikan, tanggung jawab, dan akses belajar yang beragam. Dalam konteks pembelajaran Paket C, pemanfaatan media digital juga menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak cukup ditentukan oleh ketersediaan media, tetapi perlu disesuaikan dengan tujuan, karakteristik warga belajar, kemudahan akses, dan kemampuan tutor dalam mengelolanya (Hilmi et al., 2025b). Potensi PKBM dalam mengembangkan layanan Paket C yang terhubung dengan kebutuhan vokasional juga menunjukkan bahwa pendidikan kesetaraan dapat dirancang secara responsif terhadap kebutuhan keterampilan dan konteks kehidupan warga belajar (Himmah et al., 2023).

Karakteristik warga belajar pada pendidikan kesetaraan membuat proses pembelajaran tidak dapat sepenuhnya disamakan dengan pembelajaran sekolah reguler. Warga belajar dapat memiliki usia, pengalaman hidup, tanggung jawab keluarga, pengalaman kerja, riwayat pendidikan, serta alasan mengikuti program yang berbeda. Keragaman tersebut menjadikan fleksibilitas layanan sebagai kekuatan PKBM, tetapi pada saat yang sama menuntut tutor untuk mampu membangun hubungan belajar yang menghargai kondisi personal warga belajar. Dalam konteks ini, keberhasilan pembelajaran bukan hanya ditentukan oleh penguasaan materi ajar, melainkan juga oleh kemampuan tutor membaca situasi sosial, merespons kebutuhan belajar, dan menciptakan suasana yang memungkinkan warga belajar merasa dihargai sebagai individu yang telah memiliki pengalaman. Perspektif andragogi menempatkan pengalaman tersebut sebagai sumber belajar yang bernilai serta menekankan bahwa orang dewasa cenderung terlibat lebih baik ketika pembelajaran dipandang relevan dengan kebutuhan dan masalah kehidupannya (Knowles et al., 2025; Merriam & Baumgartner, 2020). Oleh karena itu, kompetensi sosial tutor menjadi penting karena menjadi penghubung antara desain pembelajaran dengan karakteristik warga belajar yang beragam. Prinsip penyesuaian tersebut terlihat pula pada layanan PKBM bagi warga belajar disabilitas, ketika program keterampilan disusun berdasarkan latar belakang, kebutuhan, dan aktivitas nyata warga belajar sehingga pembelajaran lebih berorientasi pada kemandirian (Ayuni et al., 2024).

Proses belajar pada Program Kesetaraan berlangsung melalui interaksi edukatif, yaitu hubungan timbal balik antara tutor dan warga belajar yang diarahkan pada tercapainya tujuan pendidikan. Interaksi tersebut tidak berhenti pada penyampaian informasi, melainkan mencakup dialog, pemberian respons, kesempatan bertanya, dan keterlibatan warga belajar dalam proses belajar. Dalam perspektif pendidikan orang dewasa, kualitas interaksi menjadi penting karena pembelajaran perlu menghargai konsep diri, pengalaman, kesiapan, kebutuhan, dan orientasi pemecahan masalah warga belajar (Knowles et al., 2025). Merriam dan Baumgartner (2020) juga menekankan bahwa belajar pada masa dewasa berlangsung dalam konteks pengalaman hidup dan lingkungan sosial yang memengaruhi cara seseorang memaknai

pembelajaran. Oleh karena itu, tutor pada pendidikan nonformal perlu berperan bukan hanya sebagai penyampai materi, tetapi juga sebagai fasilitator yang membangun hubungan belajar yang dialogis dan relevan. Studi pada pendidikan kesetaraan di wilayah Jember dan Bondowoso juga memperlihatkan bahwa peran serta profesionalisme tutor berkaitan dengan motivasi dan keterlibatan warga belajar Paket C (Annisa et al., 2017; Saputro et al., 2020).

Pada pembelajaran orang dewasa, interaksi edukatif juga berkaitan dengan pengakuan terhadap konsep diri warga belajar. Warga belajar bukan sekadar penerima informasi, melainkan subjek yang membawa pengetahuan, pengalaman, penilaian, dan tujuan pribadi ke dalam proses belajar. Ketika tutor memberi ruang untuk bertanya, mengemukakan pendapat, menyampaikan pengalaman, atau mengonfirmasi pemahaman, proses tersebut memperluas fungsi interaksi dari kegiatan penyampaian materi menjadi proses negosiasi makna. Hubungan yang terlalu hierarkis berpotensi membuat warga belajar pasif, sedangkan hubungan yang lebih dialogis memungkinkan mereka berpartisipasi tanpa kehilangan penghargaan terhadap peran tutor. Dalam andragogi, kondisi ini relevan dengan kebutuhan orang dewasa untuk dihargai kapasitasnya dalam mengambil keputusan dan mengarahkan proses belajarnya sendiri. Dengan demikian, kualitas interaksi edukatif pada Program Kesetaraan tidak hanya dapat dibaca dari intensitas komunikasi, tetapi juga dari sejauh mana komunikasi tersebut membuka ruang partisipasi, rasa aman, dan tanggung jawab belajar warga belajar.

Salah satu kapasitas yang mendukung terbentuknya hubungan belajar tersebut adalah kompetensi sosial tutor. Kompetensi sosial berkaitan dengan kemampuan pendidik berkomunikasi dan berinteraksi secara tepat dengan warga belajar, sesama pendidik, pengelola lembaga, dan masyarakat (Hardianto & Imsiyah, 2021). Dalam penelitian ini, kompetensi sosial dipahami melalui tiga komponen, yaitu: (1) kemampuan bersikap dan bertindak objektif, yang tercermin pada perlakuan adil dan tidak memihak; (2) kemampuan berkomunikasi secara santun dan efektif, yang menuntut kejelasan pesan, empati, dan penyesuaian cara berkomunikasi; serta (3) kemampuan beradaptasi dengan lingkungan dan keragaman karakteristik warga belajar (Gifaril, 2023). Ketiga komponen tersebut penting karena suasana belajar yang setara, komunikasi yang dapat dipahami, dan fleksibilitas tutor dapat menentukan apakah warga belajar merasa aman untuk terlibat dalam proses belajar. Dalam konteks lembaga kursus dan pelatihan, kompetensi tutor dalam merencanakan program juga menjadi prasyarat untuk menciptakan pengalaman belajar yang terarah dan relevan bagi peserta (Muarif & Ariefianto, 2021).

Kompetensi sosial dapat dipahami sebagai kapasitas relasional yang membuat kompetensi pedagogik dapat diterapkan secara lebih kontekstual. Seorang tutor mungkin

menguasai materi dan strategi pembelajaran, namun tanpa kemampuan berkomunikasi secara tepat, memperlakukan warga belajar secara adil, serta menyesuaikan diri dengan latar sosial mereka, pembelajaran berpotensi kehilangan relevansi dan kedekatan. Dalam pendidikan nonformal, dimensi ini semakin penting karena hubungan tutor dengan warga belajar sering berlangsung pada ruang belajar yang lebih fleksibel, tidak selalu dibatasi oleh tatap muka rutin, dan dapat dilanjutkan melalui komunikasi digital. Penelitian Hilmi et al. (2025b) pada pembelajaran daring Program Kesetaraan Paket C menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital perlu ditempatkan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan belajar, bukan sekadar pilihan teknologi. Artinya, media menjadi efektif ketika tutor mampu menyesuaikan isi, bahasa, cara penyampaian, dan bentuk dukungan terhadap kemampuan warga belajar. Keterampilan tersebut berkaitan langsung dengan kompetensi sosial karena teknologi pada akhirnya tetap bekerja melalui relasi komunikasi antara tutor dan warga belajar. Kajian pada Program Kesetaraan Paket C di PKBM Sunan Kalijaga menunjukkan bahwa literasi digital menjadi bagian dari proses pembelajaran yang perlu dikelola sesuai kemampuan dan kondisi warga belajar (Al Agustin et al., 2023).

Sejumlah penelitian telah membahas kompetensi sosial pendidik dan interaksi edukatif, tetapi sebagian besar masih ditempatkan dalam konteks pendidikan formal (Fajrin et al., 2025; Maulina & Zumrotun, 2024). Kajian pada pendidikan nonformal juga telah menunjukkan pentingnya kompetensi tutor, namun pembacaan kompetensi sosial sebagai landasan relasional bagi pembelajaran orang dewasa masih terbatas. Padahal, penelitian mengenai pembelajaran berbasis andragogi pada pendidikan nonformal menunjukkan bahwa relevansi kebutuhan, pengalaman peserta, komunikasi yang dekat, fleksibilitas, dan keterlibatan aktif merupakan unsur penting dalam proses belajar (De Gallo et al., 2025). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan bentuk kompetensi sosial tutor, tetapi juga menelaah maknanya dalam membangun interaksi edukatif yang selaras dengan karakter pembelajaran orang dewasa. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana kemampuan tutor bersikap objektif, berkomunikasi santun dan efektif, serta beradaptasi berkaitan dengan keaktifan dan komunikasi warga belajar pada Program Kesetaraan Paket C di PKBM Kartini Jember. Temuan pada program Mobile Training Unit di Jember turut menunjukkan bahwa instruktur merupakan komponen penting yang menjembatani proses pelatihan dengan keberdayaan peserta (Mukharromah et al., 2018). Penguatan kapasitas tutor juga dapat dilakukan melalui media belajar yang kontekstual; pengembangan board game Eco Wonders pada tutor PKBM, misalnya, menunjukkan peningkatan literasi sains sekaligus kompetensi pedagogis tutor setelah proses pelatihan (Sintiawati et al., 2025).

Kesenjangan tersebut penting diperhatikan karena konteks PKBM memiliki logika pembelajaran yang berbeda dari pendidikan formal. Pada pendidikan kesetaraan, warga belajar dapat kembali mengikuti proses pendidikan setelah mengalami jeda, kegagalan, keterbatasan akses, atau perubahan kebutuhan hidup. Situasi seperti ini menempatkan tutor pada peran yang tidak hanya instruksional, tetapi juga fasilitatif dan relasional. Studi De Gallo et al. (2025) menunjukkan bahwa pembelajaran nonformal berbasis andragogi dapat mendukung pengembangan kecakapan personal, sosial, akademik, dan vokasional ketika proses belajar disusun sesuai kebutuhan peserta. Sementara itu, Hilmi et al. (2026a) memperlihatkan bahwa pembelajaran orang dewasa bahkan dapat berlangsung melalui praktik sosial dan pengalaman komunitas yang memungkinkan refleksi dan pembentukan makna. Kedua temuan tersebut menguatkan pandangan bahwa orang dewasa belajar secara kontekstual dan melalui pengalaman; karena itu, kompetensi sosial tutor perlu dianalisis bukan hanya sebagai atribut kepribadian pendidik, tetapi sebagai perangkat fasilitasi yang dapat memengaruhi kualitas ruang belajar. Berdasarkan pertimbangan tersebut, kebaruan kajian ini terletak pada pembacaan kompetensi sosial tutor secara spesifik dalam hubungan dengan interaksi edukatif warga belajar Paket C serta interpretasinya melalui perspektif andragogi. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana objektivitas, komunikasi santun dan efektif, serta kemampuan beradaptasi tutor hadir dalam proses pembelajaran dan bagaimana ketiga kemampuan tersebut berkaitan dengan keaktifan serta komunikasi warga belajar di PKBM Kartini Jember. Kecenderungan tersebut sejalan dengan pengembangan bahan ajar tematik bagi masyarakat pesisir yang menempatkan konteks lokal sebagai dasar penyusunan pengalaman belajar (Fajarwati et al., 2023). Kajian indigenous learning juga menunjukkan bahwa pengalaman, praktik sosial, dan pengetahuan komunitas dapat berfungsi sebagai sumber pembelajaran yang bermakna (Hilmi et al., 2025a).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kompetensi sosial tutor dan interaksi edukatif warga belajar. Penelitian dilaksanakan di PKBM Kartini, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember. Lokasi ditentukan secara purposive area karena PKBM Kartini merupakan lembaga pendidikan nonformal yang aktif menyelenggarakan layanan pembelajaran bagi masyarakat. Informan dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Informan utama terdiri atas satu tutor dan tiga warga

belajar Program Kesetaraan Paket C, sedangkan satu operator PKBM berperan sebagai informan pendukung.

Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian tidak diarahkan untuk mengukur besarnya pengaruh kompetensi sosial secara statistik, melainkan memahami bentuk-bentuk perilaku sosial tutor sebagaimana muncul dalam interaksi pembelajaran. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam penyelenggaraan dan pengalaman belajar pada Program Kesetaraan Paket C. Keberadaan tutor memberikan informasi mengenai praktik fasilitasi pembelajaran, warga belajar memberikan perspektif mengenai pengalaman menerima dan merespons tindakan tutor, sedangkan operator memberikan informasi pendukung mengenai konteks penyelenggaraan program. Komposisi tersebut memungkinkan fenomena yang sama dilihat dari lebih dari satu posisi sehingga deskripsi tidak hanya bertumpu pada penilaian tutor terhadap dirinya sendiri. Dengan karakter seperti ini, hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan pemahaman kontekstual mengenai praktik di PKBM Kartini, bukan untuk menghasilkan generalisasi statistik terhadap seluruh PKBM.

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggalan data difokuskan pada kompetensi sosial tutor, meliputi kemampuan bersikap dan bertindak objektif, kemampuan berkomunikasi santun dan efektif, serta kemampuan beradaptasi; sedangkan interaksi edukatif ditelusuri melalui keaktifan warga belajar dan komunikasi antara tutor dengan warga belajar. Analisis dilakukan secara bertahap melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, serta triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Prosedur tersebut digunakan untuk membandingkan informasi antar-informan dan antar-teknik sehingga interpretasi temuan tetap berlandaskan data lapangan.

Proses analisis dilakukan secara berulang sejak data mulai dikumpulkan. Data wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu dihimpun, kemudian dipilih sesuai fokus penelitian agar informasi yang tidak berkaitan langsung dengan kompetensi sosial dan interaksi edukatif tidak mendominasi analisis. Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan dalam pola-pola temuan yang berkaitan dengan objektivitas tutor, komunikasi, adaptasi, keaktifan warga belajar, dan komunikasi dua arah. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan memeriksa konsistensi antar sumber dan antar teknik pengumpulan data. Triangulasi digunakan untuk melihat kesesuaian antara apa yang disampaikan informan dengan apa yang tampak dalam situasi pembelajaran dan dokumen yang tersedia. Interpretasi andragogi digunakan pada tahap pembahasan sebagai lensa konseptual untuk menjelaskan makna temuan, bukan sebagai kategori yang dipaksakan pada data sejak awal. Pemisahan ini penting agar

uraian hasil tetap bersumber pada data lapangan, sedangkan konsep andragogi berfungsi memperdalam penjelasan mengenai relevansi temuan bagi pembelajaran orang dewasa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sosial tutor tampak melalui tiga kemampuan utama, yaitu bersikap dan bertindak objektif, berkomunikasi santun dan efektif, serta beradaptasi dengan lingkungan dan karakteristik warga belajar. Ketiga kemampuan tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi membentuk kualitas relasi belajar yang berkaitan dengan dua indikator interaksi edukatif, yakni keaktifan warga belajar dan komunikasi dua arah. Secara konseptual, temuan ini dapat dibaca melalui perspektif andragogi: warga belajar membutuhkan ruang yang menghargai pengalaman, memberi kesempatan berpartisipasi, menggunakan komunikasi yang dapat dipahami, serta memungkinkan proses belajar berlangsung secara fleksibel dan relevan dengan kebutuhan mereka (Knowles et al., 2025). Uraian berikut menyajikan temuan empiris sekaligus pembahasannya.

Jika dibaca melalui perspektif andragogi, ketiga kemampuan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi sosial merupakan kondisi yang membantu tutor membangun iklim belajar orang dewasa. Knowles et al. (2025) menekankan pentingnya penghargaan terhadap konsep diri, pengalaman, kesiapan, orientasi kebutuhan, dan motivasi orang dewasa dalam pembelajaran. Prinsip-prinsip tersebut tidak dapat berlangsung hanya melalui pemilihan metode, tetapi memerlukan cara berinteraksi yang membuat warga belajar merasa diakui dan dilibatkan. Oleh sebab itu, objektivitas dapat dipahami sebagai dasar terciptanya rasa setara; komunikasi santun dan efektif sebagai sarana membangun dialog dan pemahaman; sedangkan adaptasi sebagai kemampuan menyesuaikan fasilitasi dengan keragaman pengalaman serta kebutuhan belajar. Dari sudut pandang ini, kompetensi sosial tidak ditempatkan sebagai variabel yang terpisah dari proses pembelajaran, melainkan sebagai kualitas relasional yang menopang berlangsungnya pembelajaran berpusat pada warga belajar.

Kompetensi Sosial Tutor

Kemampuan Bersikap dan Bertindak Objektif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tutor Program Kesetaraan Paket C PKBM Kartini telah menerapkan sikap objektif dalam pelaksanaan pembelajaran. Hal tersebut terlihat dari pemberian fasilitas dan kesempatan yang relatif sama kepada warga belajar untuk bertanya, menjawab, menyampaikan pendapat, dan terlibat dalam diskusi, dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan belajar masing-masing. Temuan ini sejalan dengan Sureja et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kompetensi sosial pendidik tercermin, antara lain, melalui kemampuan bertindak objektif dan berkomunikasi efektif. Dalam konteks andragogi, perlakuan yang setara memiliki makna lebih luas daripada sekadar keadilan administratif. Pengakuan terhadap martabat, pengalaman, dan kemampuan warga belajar memperkuat konsep diri mereka sebagai subjek pembelajaran, bukan hanya penerima materi (Knowles et al., 2025).

Objektivitas pada konteks ini tidak cukup dimaknai sebagai perlakuan yang sama secara mekanis. Warga belajar Paket C memiliki kebutuhan dan kondisi yang tidak selalu seragam sehingga keadilan justru memerlukan kemampuan tutor memberikan ruang partisipasi yang setara sambil tetap mempertimbangkan kebutuhan individual. Dengan kata lain, kesetaraan kesempatan dapat berjalan bersama diferensiasi dukungan. Cara ini relevan dengan andragogi karena orang dewasa datang ke ruang belajar dengan modal pengalaman dan hambatan yang berbeda. Ketika tutor memberi kesempatan bertanya dan berdiskusi kepada seluruh warga belajar, tutor sedang membangun pengakuan terhadap otonomi mereka sekaligus mencegah dominasi peserta yang lebih percaya diri atau lebih cepat memahami materi. Praktik tersebut dapat menciptakan rasa aman untuk berpartisipasi, terutama bagi warga belajar yang sebelumnya memiliki pengalaman pendidikan kurang menyenangkan atau merasa kurang percaya diri ketika kembali belajar.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa tutor menerima dan menghargai perbedaan di antara warga belajar. Sikap inklusif tersebut membuat warga belajar merasa memiliki ruang yang sama untuk terlibat tanpa dibatasi oleh perbedaan latar belakang. Kondisi ini mendukung interaksi yang lebih terbuka karena partisipasi tidak terpusat pada individu atau kelompok tertentu. Temuan tersebut sejalan dengan Gifaril (2023) yang menunjukkan bahwa kompetensi sosial tutor Paket C mencakup sikap objektif, kemampuan beradaptasi, serta komunikasi yang empatik dan santun. Dari sudut pembelajaran orang dewasa, keragaman bukan hambatan, melainkan sumber pengalaman belajar yang perlu diakomodasi. Kajian Hilmi et al. (2026b) menunjukkan bahwa kecenderungan belajar pada kelompok dewasa awal dapat beragam dan

karena itu pembelajaran perlu dirancang secara multimodal serta memberi ruang pada pengalaman dan refleksi. Dengan demikian, objektivitas tutor dapat dipahami sebagai prasyarat sosial untuk menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan partisipatif.

Dalam pembelajaran orang dewasa, penerimaan terhadap perbedaan memiliki makna yang lebih luas karena pengalaman hidup bukan hambatan yang harus diseragamkan, tetapi sumber yang dapat digunakan dalam proses belajar. Merriam dan Baumgartner (2020) menjelaskan bahwa pengalaman merupakan bagian penting dari cara orang dewasa membangun pemahaman. Karena itu, sikap tutor yang tidak membedakan warga belajar berdasarkan status atau latar belakang memberi peluang agar pengalaman masing-masing dapat masuk ke dalam diskusi tanpa takut direndahkan. Temuan ini juga sejalan dengan Hilmi et al. (2026a) yang menunjukkan bahwa proses belajar orang dewasa dapat berkembang melalui pengalaman sosial, refleksi, dan interaksi komunitas. Dalam konteks PKBM Kartini, objektivitas tutor dengan demikian mempunyai fungsi pedagogis: ia membentuk iklim yang memungkinkan warga belajar menghubungkan materi dengan pengalaman, menyampaikan pandangan, dan belajar dari pengalaman sesama. Hal ini memperluas makna kompetensi sosial dari sekadar kesopanan interpersonal menjadi kemampuan menjaga ruang belajar tetap inklusif dan produktif.

Kemampuan Berkomunikasi Santun dan Efektif

Hasil wawancara dengan tutor, warga belajar, dan operator menunjukkan bahwa tutor telah memperlihatkan kemampuan berkomunikasi secara santun dan efektif. Kompetensi ini tampak pada kejelasan penyampaian pesan, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta penyesuaian intonasi dan nada bicara. Hasil observasi juga menunjukkan suasana belajar yang relatif nyaman dan kondusif. Hamidah (2017) menjelaskan bahwa kesantunan komunikasi tidak hanya berkaitan dengan pilihan kata, tetapi juga cara penyampaian, termasuk intonasi dan nada bicara agar pesan dapat diterima secara tepat. Pada pembelajaran nonformal, aspek ini penting karena komunikasi yang menghargai warga belajar membantu mengurangi jarak psikologis antara tutor dan warga belajar. Relevansi komunikasi tutor juga diperkuat oleh penelitian pada LKP Widhi Jember yang menemukan hubungan yang sangat kuat antara komunikasi instruktur dan keberhasilan pelatihan (Purnamawati et al., 2025).

Bagi warga belajar dewasa, cara pesan disampaikan dapat menentukan kesediaan untuk terlibat. Bahasa yang terlalu instruktif, menghakimi, atau tidak sesuai dengan kebiasaan komunikasi warga belajar berpotensi memperlebar jarak antara tutor dan warga belajar. Sebaliknya, bahasa yang jelas dan santun dapat membangun relasi belajar yang tetap menghormati posisi tutor namun tidak menempatkan warga belajar sebagai pihak yang pasif.

Dalam kerangka andragogi, komunikasi seperti ini mendukung konsep diri orang dewasa sebagai individu yang memiliki kapasitas untuk memahami, menilai, dan merespons informasi. Kesantunan karenanya bukan hanya persoalan etika berbahasa, tetapi bagian dari strategi fasilitasi: tutor perlu membuat pesan cukup jelas untuk dipahami sekaligus cukup terbuka untuk ditanggapi. Temuan mengenai penggunaan intonasi dan nada bicara yang tepat menunjukkan adanya sensitivitas tutor terhadap aspek emosional komunikasi, yang penting untuk menjaga suasana belajar tetap nyaman dan mendorong keberanian warga belajar menyampaikan ketidakpahaman.

Tutor tidak hanya menggunakan komunikasi langsung melalui tatap muka, tetapi juga komunikasi tidak langsung dengan bantuan media digital. Pemilihan bentuk komunikasi disesuaikan dengan jenis informasi dan kondisi warga belajar. Temuan ini relevan dengan penelitian Hilmi et al. (2025b) pada Program Kesetaraan Paket C yang menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp dan media digital dapat mendukung fleksibilitas pembelajaran apabila media dipilih berdasarkan tujuan, karakteristik warga belajar, kemudahan penggunaan, serta ketersediaan akses. Artinya, kompetensi sosial tutor dalam konteks digital tidak cukup diukur dari kemampuan menggunakan aplikasi, tetapi juga dari kecakapan memilih kanal, bahasa, dan bentuk pesan yang memungkinkan warga belajar memahami informasi tanpa menambah hambatan belajar.

Penggunaan media digital juga menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi tutor pada pendidikan nonformal perlu bersifat multimodal. Hilmi et al. (2025b) menemukan bahwa Google Form, PowerPoint, dan WhatsApp dapat mendukung pembelajaran Paket C ketika digunakan sesuai dengan kebutuhan warga belajar. Temuan di PKBM Kartini memperkuat relevansi gagasan tersebut pada dimensi relasional: tutor bukan hanya menentukan media yang digunakan, tetapi perlu memastikan bahwa pesan dalam media itu dapat diterima oleh warga belajar dengan tingkat kemampuan digital yang berbeda. Dengan demikian, fleksibilitas teknologi harus disertai fleksibilitas komunikasi. Pesan tertulis yang singkat, penjelasan ulang saat tatap muka, penggunaan bahasa sehari-hari, dan kesempatan untuk mengonfirmasi informasi dapat dipandang sebagai bentuk scaffolding dalam komunikasi. Strategi semacam ini penting karena kemudahan mengirim pesan melalui teknologi tidak otomatis menghasilkan kemudahan memahami pesan.

Warga belajar juga menilai bahwa pesan tutor lebih mudah dipahami ketika kalimat yang digunakan ringkas, tidak bertele-tele, dan dekat dengan bahasa sehari-hari. Temuan ini memperkuat pandangan Hamidah (2017) bahwa susunan kalimat merupakan bagian dari kesantunan dan efektivitas komunikasi. Dalam perspektif andragogi, komunikasi yang mudah

dipahami merupakan bentuk penghargaan terhadap konteks pengalaman dan kebutuhan warga belajar. De Gallo et al. (2025) menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran orang dewasa pada pendidikan nonformal perlu memberi ruang pada komunikasi, fleksibilitas, dan pengalaman peserta. Oleh karena itu, komunikasi santun dan efektif dapat dipahami sebagai jembatan yang menghubungkan materi pembelajaran dengan dunia pengalaman warga belajar serta membangun kondisi psikologis yang mendorong mereka untuk merespons, bertanya, dan berdiskusi.

Kejelasan pesan juga berkaitan dengan relevansi pembelajaran. Orang dewasa cenderung lebih siap belajar ketika informasi dapat segera dikaitkan dengan kebutuhan yang mereka hadapi (Knowles et al., 2025). Oleh karena itu, komunikasi yang ringkas bukan sekadar persoalan efisiensi bahasa, melainkan cara mengurangi beban informasi yang tidak perlu sehingga warga belajar dapat lebih cepat menangkap inti pesan. Pada saat yang sama, efektivitas komunikasi tetap memerlukan umpan balik. Tutor tidak dapat mengasumsikan bahwa pesan telah dipahami hanya karena telah disampaikan dengan bahasa sederhana. Kesempatan bagi warga belajar untuk mengajukan pertanyaan, memberi respons, atau meminta penjelasan menjadi mekanisme penting untuk memeriksa pemahaman. Dengan demikian, kompetensi komunikasi tutor mencakup kemampuan menyampaikan, mendengarkan, membaca respons, dan menyesuaikan kembali pesan. Siklus ini menunjukkan karakter dialogis dari interaksi edukatif dan menjadi salah satu titik pertemuan yang kuat antara kompetensi sosial dan prinsip andragogi.

Kemampuan Beradaptasi

Kemampuan beradaptasi merupakan bagian penting dari kompetensi sosial tutor karena pembelajaran di PKBM berlangsung dalam lingkungan dengan karakteristik warga belajar yang beragam. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tutor memiliki fleksibilitas dalam menyesuaikan pola komunikasi, pendekatan pembelajaran, dan cara berinteraksi tanpa membedakan latar belakang warga belajar. Hal ini selaras dengan pandangan Putra et al. (2014) bahwa pendidik perlu melakukan penyesuaian terhadap lingkungan pendidikan maupun lingkungan masyarakat. Dalam kerangka andragogi, adaptasi tutor berkaitan dengan kemampuan membaca kesiapan belajar, pengalaman, kebutuhan, dan situasi warga belajar sehingga fasilitasi tidak dilakukan dengan satu pola yang seragam (Knowles et al., 2025).

Adaptasi tutor dapat dilihat sebagai kemampuan menerjemahkan prinsip pembelajaran ke dalam situasi warga belajar yang nyata. Pendekatan yang efektif untuk satu warga belajar belum tentu memberikan hasil yang sama bagi warga belajar lain. Perbedaan usia, pengalaman pendidikan, pekerjaan, keterampilan digital, serta kepercayaan diri dapat memengaruhi cara

seseorang merespons tutor. Karena itu, fleksibilitas bukan berarti tutor kehilangan arah pembelajaran, melainkan mampu menyesuaikan cara mencapai tujuan tanpa mengabaikan karakter peserta. Temuan De Gallo et al. (2025) memperlihatkan bahwa pendekatan andragogis pada pendidikan nonformal menjadi kuat ketika pembelajaran diselaraskan dengan kebutuhan dan kesiapan peserta. Pada PKBM Kartini, penyesuaian pola komunikasi dan pendekatan personal menunjukkan bentuk konkret dari prinsip tersebut. Tutor tetap memegang tanggung jawab pedagogis, tetapi pelaksanaannya tidak bersifat seragam.

Observasi di PKBM Kartini juga memperlihatkan upaya tutor menciptakan lingkungan belajar yang setara dan mengurangi kesenjangan sosial yang dapat muncul akibat perbedaan status atau latar belakang warga belajar. Dengan demikian, tanggung jawab tutor tidak hanya berada pada penyampaian materi, tetapi juga pada pembentukan suasana sosial yang memungkinkan warga belajar merasa diterima dan aman untuk berpartisipasi. Maulina dan Zumrotun (2024) menegaskan bahwa kompetensi sosial pendidik berkaitan dengan kenyamanan proses pembelajaran. Temuan ini juga sejalan secara konseptual dengan Hilmi et al. (2026a), yang menunjukkan bahwa pembelajaran orang dewasa dapat tumbuh kuat ketika proses belajar berakar pada relasi sosial, dialog, pengalaman, dan praktik bersama. Meskipun konteks penelitiannya berbeda, kesamaan tersebut menegaskan bahwa dimensi relasional merupakan unsur penting dalam pembelajaran orang dewasa.

Kemampuan mengurangi jarak sosial juga berkaitan dengan pembentukan iklim belajar yang aman secara psikologis. Warga belajar yang merasa status sosial atau pengalaman pendidikannya dinilai lebih rendah dapat memilih diam meskipun sebenarnya memiliki pengalaman yang relevan. Ketika tutor dapat menempatkan diri secara adaptif dan tidak memperkuat hierarki sosial, peluang munculnya dialog menjadi lebih besar. Dalam andragogi, iklim semacam ini memungkinkan pengalaman warga belajar dipertukarkan sebagai bahan belajar. Penelitian Hilmi et al. (2026b) mengenai kecenderungan belajar pada kelompok dewasa awal juga mengingatkan bahwa peserta tidak memiliki satu pola belajar yang seragam; variasi kecenderungan tersebut mendukung kebutuhan akan pedagogi yang multimodal dan fleksibel. Walaupun konteks penelitian tersebut berbeda, implikasinya relevan: tutor pendidikan masyarakat perlu menghindari asumsi bahwa satu cara berinteraksi dan satu bentuk penyampaian cocok untuk semua warga belajar. Adaptasi dengan demikian merupakan bagian dari profesionalitas tutor dalam mengelola heterogenitas.

Interaksi Edukatif Warga Belajar

Keaktifan Warga Belajar

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa warga belajar telah terlibat secara aktif dan partisipatif. Tutor tidak hanya menyampaikan materi, tetapi menyediakan ruang untuk diskusi, pertanyaan, penyampaian pendapat, dan keterlibatan dalam kelompok kecil. Tutor juga berusaha memastikan agar setiap warga belajar memperoleh kesempatan untuk terlibat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keaktifan tidak muncul semata-mata sebagai karakter individu warga belajar, tetapi berkaitan dengan desain interaksi yang dibangun tutor. Dalam andragogi, keterlibatan merupakan kondisi penting karena warga belajar diposisikan sebagai subjek yang membawa pengalaman dan memiliki kebutuhan untuk terlibat dalam proses belajar yang relevan dengan dirinya (Knowles et al., 2025). Temuan ini konsisten dengan penelitian pada Program Paket C di PKBM Kartini yang sama, yang menunjukkan bahwa bentuk partisipasi warga belajar tidak seragam karena dipengaruhi antara lain oleh pekerjaan, status keluarga, dan kemampuan mengelola waktu belajar (Meilianti et al., 2024).

Keaktifan yang ditemukan tidak hanya berupa kehadiran fisik dalam kegiatan, tetapi muncul melalui tindakan bertanya, menyampaikan pendapat, berdiskusi, dan merespons materi. Dalam kerangka andragogi, bentuk-bentuk tersebut penting karena menunjukkan pergeseran posisi warga belajar dari penerima menjadi partisipan. Ketika tutor menyediakan ruang diskusi dan melibatkan warga belajar dalam kelompok kecil, pengalaman serta pengetahuan yang telah mereka miliki dapat digunakan sebagai bahan untuk memahami materi baru. Hal ini sesuai dengan pandangan bahwa pengalaman orang dewasa merupakan sumber belajar utama yang perlu diaktifkan melalui proses refleksi dan pertukaran (Merriam & Baumgartner, 2020). Dengan demikian, keaktifan bukan tujuan yang berdiri sendiri; nilai edukatifnya terletak pada kesempatan bagi warga belajar untuk memproses informasi, mengujinya melalui dialog, dan menghubungkannya dengan konteks kehidupan. Pada konteks Paket C lain di Jember, pembelajaran tatap muka juga berkaitan dengan aspek afektif warga belajar, termasuk sikap menerima, merespons, dan menghargai proses pembelajaran yang difasilitasi tutor (Shiddiq et al., 2018).

Tutor juga melakukan pendekatan personal kepada warga belajar yang membutuhkan perhatian lebih. Pendekatan ini berkaitan dengan meningkatnya rasa percaya diri untuk bertanya, menjawab, dan mengikuti diskusi. Fahyuni dan Istikomah (2016) menempatkan interaksi edukatif sebagai hubungan aktif dua arah dengan pengetahuan sebagai medium interaksi, sedangkan Fatimah (2024) menegaskan peran tutor sebagai motivator yang memberi

dorongan agar warga belajar memiliki semangat dan rasa ingin tahu. Temuan serupa pada konteks pendidikan nonformal menunjukkan bahwa pendekatan andragogis yang memberi ruang pada kebutuhan peserta, fleksibilitas, dan pengalaman nyata dapat memperkuat kepercayaan diri serta kemampuan adaptasi peserta belajar (De Gallo et al., 2025).

Pendekatan personal menunjukkan bahwa peningkatan partisipasi tidak selalu dapat dicapai melalui instruksi kelompok. Sebagian warga belajar mungkin membutuhkan penguatan terlebih dahulu sebelum berani berbicara dalam forum. Dukungan tutor dapat berfungsi sebagai jembatan menuju kemandirian belajar, terutama ketika diberikan dengan cara yang tidak menimbulkan stigma. Prinsip andragogi menekankan pentingnya motivasi internal dan kesiapan belajar; karena itu, rasa percaya diri menjadi salah satu kondisi yang memengaruhi kesediaan warga belajar mengambil peran. Ketika warga belajar merasa pendapatnya dihargai, peluang munculnya motivasi untuk bertanya dan berdiskusi menjadi lebih besar. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa kompetensi sosial tutor bekerja melalui proses yang bersifat relasional: tutor menciptakan kondisi, warga belajar merespons kondisi tersebut, lalu interaksi yang terbentuk kembali memengaruhi dinamika pembelajaran. Hubungan ini menjelaskan mengapa kompetensi sosial tidak seharusnya dipisahkan dari upaya meningkatkan keterlibatan warga belajar.

Keaktifan warga belajar di PKBM Kartini tampak dalam semangat mengikuti pembelajaran, keberanian mengajukan dan menjawab pertanyaan, serta kesediaan menyampaikan hasil pemahaman di depan tutor maupun warga belajar lain. Indikator tersebut sejalan dengan Rikawati dan Sitinjak (2020) mengenai bentuk keterlibatan aktif dalam pembelajaran. Namun, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa keaktifan lebih tepat dipahami sebagai hasil dari relasi belajar yang memberi ruang, rasa aman, dan kesempatan yang setara. Dengan demikian, kompetensi sosial tutor berfungsi sebagai kondisi pendukung agar prinsip pembelajaran berpusat pada warga belajar dapat diwujudkan dalam praktik, bukan hanya sebagai orientasi normatif.

Namun demikian, temuan mengenai keaktifan perlu dimaknai secara hati-hati. Penelitian kualitatif ini tidak mengukur perubahan tingkat keaktifan sebelum dan sesudah tindakan tutor, sehingga hasil tidak dimaksudkan untuk menyatakan hubungan sebab-akibat. Data lebih tepat menunjukkan adanya keterkaitan antara pola interaksi yang dibangun tutor dengan bentuk partisipasi yang tampak selama pembelajaran. Pembacaan ini penting secara metodologis sekaligus memperkuat kontribusi penelitian: kompetensi sosial menyediakan kondisi yang mendukung partisipasi, sementara keputusan untuk aktif tetap dipengaruhi oleh karakter, pengalaman, motivasi, dan situasi masing-masing warga belajar. Dalam perspektif andragogi,

variasi respons tersebut merupakan hal yang wajar karena orang dewasa membawa orientasi dan kebutuhan belajar yang tidak identik. Tugas tutor bukan memaksa bentuk partisipasi yang sama, melainkan menyediakan berbagai pintu keterlibatan agar warga belajar dapat berkontribusi secara bermakna.

Komunikasi Antara Tutor dengan Warga Belajar

Komunikasi antara tutor dan warga belajar berlangsung melalui kombinasi komunikasi langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung digunakan untuk memperjelas informasi, membaca respons warga belajar, dan membangun kedekatan personal, sedangkan komunikasi tidak langsung digunakan untuk memperluas jangkauan informasi dan menjaga kontinuitas pembelajaran. Efektivitas komunikasi terlihat ketika tutor menyesuaikan cara penyampaian dengan kebutuhan warga belajar. Pola ini memperlihatkan bahwa komunikasi edukatif bukan sekadar transmisi pesan, melainkan proses penyesuaian makna antara tutor dan warga belajar.

Kombinasi tersebut menunjukkan bahwa interaksi edukatif pada pendidikan kesetaraan telah melampaui batas ruang kelas. Komunikasi tatap muka memiliki kekuatan dalam membaca ekspresi, memberikan klarifikasi spontan, dan membangun kedekatan, sedangkan komunikasi melalui media dapat memperpanjang akses informasi di luar waktu pertemuan. Bagi warga belajar dewasa yang mungkin memiliki pekerjaan atau tanggung jawab keluarga, fleksibilitas ini dapat membantu keberlanjutan belajar. Namun, fleksibilitas hanya bernilai apabila tutor tetap menjaga keterhubungan dan menyediakan kesempatan respons. Dengan demikian, media digital sebaiknya dipahami sebagai perluasan ruang dialog, bukan pengganti hubungan edukatif. Temuan Hilmi et al. (2025b) mengenai media digital pada Paket C mendukung interpretasi tersebut, yaitu bahwa pemanfaatan media perlu dikaitkan dengan kebutuhan belajar dan efektivitas penyampaian informasi. Pada tingkat yang lebih luas, integrasi teknologi dalam pendidikan nonformal juga perlu diposisikan untuk mendukung pengembangan potensi peserta secara inklusif dan terarah, bukan sekadar sebagai modernisasi perangkat belajar (Somanedo et al., 2025).

Penggunaan teknologi digital membuat penyampaian informasi lebih fleksibel, tetapi penelitian juga menemukan adanya warga belajar yang masih mengalami kesulitan memahami pesan tertulis, bahasa yang terlalu formal, atau media visual yang kurang jelas. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa digitalisasi tidak otomatis menghasilkan komunikasi yang efektif. Penelitian Hilmi et al. (2025b) pada pembelajaran daring Paket C juga menegaskan bahwa kebermanfaatan media digital bergantung pada kesesuaian media dengan karakteristik warga belajar, kemudahan penggunaan, kompetensi pengajar, dan dukungan sarana. Oleh sebab itu, kompetensi sosial tutor di ruang digital perlu mencakup kemampuan

menyederhanakan pesan, memilih media yang paling mudah diakses, serta menyediakan alternatif penjelasan ketika pesan belum dipahami.

Adanya warga belajar yang masih kesulitan memahami pesan tertulis atau bahasa formal menegaskan adanya isu inklusi komunikasi. Tidak semua warga belajar memiliki tingkat literasi bahasa dan literasi digital yang sama. Oleh karena itu, keberhasilan komunikasi digital tidak dapat dinilai dari tersampainya pesan kepada perangkat warga belajar, tetapi dari keterpahaman dan kemampuan mereka menindaklanjuti pesan tersebut. Kompetensi sosial tutor dibutuhkan untuk mengenali tanda-tanda ketidakpahaman tanpa membuat warga belajar merasa dipermalukan. Alternatif seperti penjelasan ulang, penggunaan contoh konkret, pemilihan kata yang lebih familiar, atau penggabungan pesan teks dengan penjelasan lisan dapat menjadi bentuk adaptasi. Prinsip ini sejalan dengan orientasi problem-centered dalam andragogi karena informasi sebaiknya disajikan dengan cara yang membantu warga belajar menyelesaikan kebutuhan aktual, bukan sekadar memenuhi prosedur komunikasi pembelajaran.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa tutor menerapkan komunikasi dua arah dengan memberikan kesempatan kepada warga belajar untuk bertanya, berdiskusi, dan mengonfirmasi informasi yang belum dipahami. Tutor juga memastikan adanya umpan balik sebagai cara meminimalkan miskomunikasi. Pola tersebut sejalan dengan Fahyuni dan Istikomah (2016) yang menempatkan komunikasi dua arah sebagai bentuk interaksi edukatif ketika tutor dan warga belajar saling memberi aksi dan respons. Dalam pendidikan orang dewasa, umpan balik dan dialog memberi ruang bagi warga belajar untuk menghubungkan informasi baru dengan pengalaman yang telah dimiliki (Merriam & Baumgartner, 2020). Dengan demikian, komunikasi dua arah menjadi mekanisme penting yang menghubungkan kompetensi sosial tutor dengan terbentuknya pembelajaran yang partisipatif dan berpusat pada warga belajar.

Umpan balik menjadi bagian penting dari komunikasi dua arah karena memungkinkan tutor dan warga belajar memastikan kesamaan makna. Dalam interaksi satu arah, warga belajar dapat terlihat tenang tetapi belum tentu memahami pesan. Sebaliknya, pertanyaan dan respons memberi informasi kepada tutor mengenai bagian materi yang sudah atau belum dipahami. Dalam pembelajaran orang dewasa, mekanisme ini juga menunjukkan penghargaan terhadap kapasitas warga belajar untuk mengevaluasi kebutuhannya sendiri. Mereka diberi kesempatan menyatakan kesulitan, meminta klarifikasi, dan menghubungkan pembelajaran dengan pengalaman. Pola dialog tersebut mendekati karakter pembelajaran partisipatif yang menempatkan tutor sebagai fasilitator. Hal ini sejalan dengan De Gallo et al. (2025) yang

menekankan pentingnya pendekatan pembelajaran orang dewasa dalam program nonformal dan dengan Hilmi et al. (2026a) yang menunjukkan bahwa proses refleksi dan pertukaran pengalaman dapat menjadi medium belajar transformatif. Pada konteks PKBM Kartini, komunikasi dua arah belum dapat disebut sebagai pembelajaran transformatif, tetapi temuan menunjukkan adanya prasyarat relasional bagi proses belajar yang lebih reflektif dan bermakna. Pengalaman pembinaan pemuda melalui model *transformative learning* di Jember menunjukkan bahwa ruang belajar yang partisipatif dapat berkaitan dengan perubahan peran aktif dan keberdayaan peserta (Syifa'ani et al., 2020).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan hubungan yang konsisten antara tiga dimensi kompetensi sosial tutor dengan dua bentuk interaksi edukatif yang diamati. Objektivitas menyediakan rasa setara dan kesempatan partisipasi; komunikasi santun dan efektif membuat informasi lebih dapat diterima serta membuka ruang klarifikasi; sedangkan kemampuan beradaptasi memungkinkan tutor menyesuaikan pendekatan dengan heterogenitas warga belajar. Ketiganya beririsan pada satu prinsip: tutor perlu memandang warga belajar sebagai subjek yang memiliki pengalaman, kebutuhan, dan kapasitas untuk terlibat dalam proses belajar. Sintesis ini memperkuat relevansi andragogi untuk membaca praktik pendidikan kesetaraan. Andragogi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan metode khusus untuk orang dewasa, tetapi juga dengan kualitas hubungan yang memungkinkan otonomi, pengalaman, relevansi, dan motivasi warga belajar memperoleh tempat dalam pembelajaran.

Dari sisi keilmuan Pendidikan Luar Sekolah, temuan ini memberi penekanan bahwa kompetensi tutor perlu dikembangkan secara terpadu. Pelatihan tutor tidak cukup berfokus pada penyusunan perangkat ajar dan penguasaan materi, tetapi perlu mencakup kemampuan membangun komunikasi dialogis, mengelola keragaman, melakukan diferensiasi dukungan, dan memfasilitasi pengalaman warga belajar. Kompetensi sosial juga perlu dipahami dalam konteks digital karena interaksi warga belajar dapat berlangsung melalui tatap muka maupun media. Dengan demikian, pengembangan profesional tutor sebaiknya menghubungkan kompetensi sosial dengan prinsip andragogi dan praktik fasilitasi. Pendekatan tersebut dapat membantu PKBM menjaga ciri utama pendidikan nonformal, yaitu fleksibel, kontekstual, berpusat pada kebutuhan, dan dekat dengan kehidupan masyarakat. Pengembangan kapasitas tutor perlu tetap dikaitkan dengan outcome pemberdayaan; pada konteks pelatihan kerja di Jember, pengalaman belajar berbasis keterampilan dilaporkan berkontribusi pada peningkatan keberdayaan peserta setelah pelatihan (Saputro et al., 2022).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi sosial tutor memiliki peran penting dalam membangun interaksi edukatif warga belajar pada Program Kesetaraan Paket C di PKBM Kartini Jember. Kompetensi tersebut tercermin melalui kemampuan bersikap dan bertindak objektif, berkomunikasi secara santun dan efektif, serta beradaptasi dengan karakteristik dan situasi warga belajar. Sikap objektif terlihat dari pemberian kesempatan yang setara untuk berpartisipasi; komunikasi efektif tampak pada penggunaan bahasa yang mudah dipahami, intonasi yang tepat, dan pemanfaatan komunikasi langsung maupun digital; sedangkan kemampuan beradaptasi terlihat dari fleksibilitas tutor dalam menyesuaikan pendekatan pembelajaran dan interaksi dengan keragaman warga belajar.

Secara teoretis, penelitian ini memperlihatkan bahwa kompetensi sosial dapat dibaca sebagai landasan relasional dari praktik andragogi. Penghargaan terhadap pengalaman dan otonomi warga belajar sulit terwujud apabila tutor tidak mampu bersikap adil, berkomunikasi secara dialogis, dan menyesuaikan diri dengan perbedaan peserta. Karena itu, andragogi dalam Program Kesetaraan tidak cukup diwujudkan melalui metode pembelajaran yang dianggap aktif, tetapi perlu hadir dalam cara tutor memperlakukan warga belajar sepanjang proses pembelajaran. Temuan tersebut mempertajam pemahaman mengenai peran tutor pendidikan nonformal: tutor bukan hanya penyampai materi, tetapi fasilitator yang mengelola hubungan belajar sehingga pengalaman dan kebutuhan warga belajar dapat menjadi bagian dari proses edukatif.

Ketiga kompetensi tersebut berkaitan dengan keaktifan warga belajar dan terbangunnya komunikasi dua arah. Dalam perspektif andragogi, temuan penelitian menegaskan bahwa kompetensi sosial bukan sekadar kemampuan interpersonal, tetapi menjadi landasan relasional untuk menghargai pengalaman warga belajar, menjaga rasa aman dan kesetaraan, menyesuaikan proses belajar dengan kebutuhan, serta membuka ruang dialog dan partisipasi. Oleh karena itu, kualitas interaksi edukatif dalam pendidikan kesetaraan perlu dikembangkan melalui penguatan kompetensi sosial sekaligus kompetensi andragogis tutor.

Implikasi praktis penelitian diarahkan pada penguatan kapasitas tutor PKBM. Program pengembangan tutor dapat memuat latihan komunikasi dialogis, penggunaan bahasa yang ramah warga belajar, teknik memberikan umpan balik, strategi membangun partisipasi kelompok, pendekatan personal bagi warga belajar yang membutuhkan dukungan, serta pemanfaatan media digital yang inklusif. Pengelola PKBM juga dapat menjadikan interaksi edukatif sebagai bagian dari refleksi mutu pembelajaran dengan memperhatikan apakah seluruh warga belajar memperoleh kesempatan berbicara, apakah pesan digital dapat dipahami,

dan apakah tutor mampu menyesuaikan pendekatan dengan keragaman warga belajar. Langkah tersebut dapat memperkuat karakter pembelajaran kesetaraan yang fleksibel tanpa kehilangan kualitas hubungan edukatif.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilaksanakan pada satu PKBM dengan jumlah informan yang terbatas sehingga hasilnya bersifat kontekstual. Penelitian juga tidak dirancang untuk mengukur pengaruh kompetensi sosial terhadap hasil belajar atau membandingkan tingkat keaktifan warga belajar secara kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat melibatkan beberapa PKBM dengan karakteristik berbeda, memperluas variasi informan, serta menggunakan desain mixed methods untuk menguji hubungan kompetensi sosial, kualitas interaksi, partisipasi, dan hasil belajar. Kajian berikutnya juga dapat secara khusus menelaah kompetensi sosial tutor dalam pembelajaran hibrida atau digital karena media komunikasi semakin menjadi bagian dari layanan pendidikan kesetaraan. Meskipun demikian, penelitian ini memberikan dasar empiris bahwa kualitas relasi tutor-warga belajar merupakan bagian penting dari praktik andragogi di PKBM dan patut ditempatkan sebagai aspek utama dalam pengembangan profesional tutor.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Agustin, L. K., Indrianti, D. T., & Purnamawati, F. (2023). Pemanfaatan Literasi Digital dalam Proses Pembelajaran Program Kesetaraan Paket C di PKBM Sunan Kalijaga Kota Kediri. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 7(2), 149–153. <https://doi.org/10.19184/jlc.v7i2.44867>
- Annisa, I., Hendrawijaya, A. T., & Indrianti, D. T. (2017). Hubungan Antara Peran Tutor dengan Motivasi Belajar Pada Warga Belajar Kejar Paket C di Sanggar Kegiatan Belajar Kabupaten Bondowoso. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 1(2), 1–3. <https://doi.org/10.19184/jlc.v1i2.8074>
- Ayuni, D., Alkornia, S., & Himmah, I. F. (2024). Empowering Citizens with Learning Disabilities To Build Entrepreneurship at The Community Learning Center of Rumpun Aksara. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 8(1), 31–34. <https://doi.org/10.19184/jlc.v8i1.49167>
- De Gallo, N. W. M., Hilmi, M. I., Fajarwati, L., Sintiawati, N., & Mutaqin, A. (2025). Integrasi Life Skills Berbasis Andragogi Untuk Meningkatkan Kesiapan Kerja di LKP Cheerful. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 9(2), 140–153. <https://doi.org/10.21831/diklus.v9i2.80959>
- Fahyuni, E. F., & Istikomah. (2016). *Psikologi Belajar Dan Mengajar: Kunci Sukses Guru dan Peserta Didik dalam Interaksi Edukatif*. Nizamia Learning Center.
- Fajarwati, L., Hendrawijaya, A. T., Indrianti, D. T., Himmah, I. F., & Shofyan, A. (2023). Development of Thematic Teaching Materials on Literacy Program For Coastal Communities. *AIP Conference Proceedings*, 2679(1), 070019. <https://doi.org/10.1063/5.0127464>

- Fajrin, F. N. R., Pratama, R. I. S., Dinilah, S., & Irma, A. (2025). Peran Kompetensi Sosial Guru dalam Membangun Hubungan Edukatif di Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(6). <https://doi.org/10.62281/v3i6.2431>
- Fatimah, R. J. (2024). Peran Tutor dalam Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik Pada Program Paket C Di PKBM Rumah Pintar Al Inayah Bintarore Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. *Skripsi*. Universitas Negeri Makassar Repository. <http://eprints.unm.ac.id/35179/>
- Gifaril, M. G. A. (2023). Studi Tentang Kompetensi Sosial Tutor Program Pendidikan Kesetaraan Paket C di Satuan Pendidikan Non Formal Sanggar Kegiatan Belajar SPNF SKB Ujung Pandang Kota Makassar. *Skripsi*. Universitas Negeri Makassar Repository. <http://eprints.unm.ac.id/33207/>
- Hamidah. (2017). Kesantunan Berbahasa Sebagai Upaya Meraih Komunikasi yang Efektif. *Arkhaia: Jurnal Ilmu Bahasa dan Sastra Indonesia*, 8(1), 28–35. <https://doi.org/10.21009/ARKHAIS.081.04>
- Hardianto, R., & Imsiyah, N. (2021). Kompetensi Tutor dalam Proses Pembelajaran Program Keaksaraan Fungsional di LAPAS Klas II A Jember. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 5(1), 6–12. <https://doi.org/10.19184/jlc.v5i1.25286>
- Hilmi, M. I., Ardiwinata, J. S., Indrianti, D. T., Sucianingsih, & Ariefianto, L. (2026b). Learning Style Tendencies of Early Adult Community Education Students Across Cohorts. *EDUKASIA Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 7(1), 593–604. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v7i1.2139>
- Hilmi, M. I., Hendrawijaya, A. T., Hufad, A., Kamil, M., Wahyudin, U., & Indrianti, D. T. (2025a). Indigenous Learning: Community Learning Culture To Achieve SDG's 2. In *Proceedings of International Conference on Neuroscience and Learning Technology (ICONSATIN 2025)* (pp. 222–233). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-525-6_23
- Hilmi, M. I., Hendrawijaya, A. T., Hufad, A., Sintiawati, N., & Sucianingsih. (2026a). Beyond Ritual: The Slametan Tradition As A Transformative Adult Learning Space in The Osing Community. *JPPM (Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 13(1), 21–33. <https://doi.org/10.21831/jppm.v13i1.92076>
- Hilmi, M. I., Kharisma, F. L., Hendrawijaya, A. T., & Sringatin. (2025b). Pemanfaatan Media Digital dalam Pembelajaran Daring Program Kesetaraan Paket C di Pkbn Asy-Syarwani Kabupaten Ponorogo. *Jendela PLS: Jurnal Cendekiawan Ilmiah Pendidikan Luar Sekolah*, 10(2), 166–176. <https://doi.org/10.37058/jpls.v10i2.14554>
- Himmah, I. F., Hendrawijaya, A. T., & Hasan, F. (2023). The Analysis of The Potential for The Implementation Of The Barista Vocational Equivalency Program Package C in Indonesia: A Case Study On PKBM in The Jember Regency. *AIP Conference Proceedings*, 2679(1), 070018. <https://doi.org/10.1063/5.0127496>
- Knowles, M. S., Holton III, E. F., Robinson, P. A., & Caraccioli, C. (2025). *The Adult Learner: The Definitive Classic In Adult Education And Human Resource Development* (10th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003387671>
- Maulina, A., & Zumrotun, E. (2024). Pengaruh Kompetensi Sosial Guru Terhadap Proses Pembelajaran: Studi Kualitatif Di Kelas 5 SDN Batukali. *Jurnal Riset Madrasah Ibtidaiyah (JURMIA)*, 4(2), 208–217. <https://doi.org/10.32665/jurmia.v4i2.3279>

- Meilianti, F., Imsiyah, N., & Purnamawati, F. (2024). Participation of Learning Citizens in Learning Success in The Package C Program at PKBM Kartini, Tempurejo District, Jember Regency. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 8(1), 35–42. <https://doi.org/10.19184/jlc.v8i1.49168>
- Merriam, S. B., & Baumgartner, L. M. (2020). *Learning In Adulthood: A Comprehensive Guide* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Muarif, M. S., & Ariefianto, L. (2021). Kompetensi Tutor Dalam Perencanaan Program Pelatihan Tata Kecantikan Rambut di LKP Widhi Kabupaten Jember. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 5(1), 13–17. <https://doi.org/10.19184/jlc.v5i1.25288>
- Mukharromah, M., Imsiyah, N., & Fajarwati, L. (2018). Peran Instruktur Program Mobile Training Unit Terhadap Keberdayaan Peserta Pelatihan Budidaya Jamur di UPT Pelatihan Kerja Kabupaten Jember. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 2(2), 24–27. <https://doi.org/10.19184/jlc.v2i2.8785>
- Purnamawati, F., Himmah, I. F., Sintiawati, N., Imsiyah, N., & Prawestri, M. S. (2025). The Relationship Between Instructor Communication and The Success of Hair Beauty Training at LKP Widhi Jember. In *Proceedings of International Conference on Neuroscience and Learning Technology (ICONSATIN 2025)* (pp. 234–239). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-525-6_24
- Putra, H. K., Rivaie, W., & Fatmawati. (2014). Adaptasi Pembinaan Oleh Pengawas UPT Dinas Pendidikan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sosial Guru Sekolah Dasar di Wilayah Perbatasan. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 3(6).
- Rikawati, K., & Sitinjak, D. (2020). Peningkatan Keaktifan Belajar Siswa Dengan Penggunaan Metode Ceramah Interaktif. *Journal of Educational Chemistry (JEC)*, 2(2), 40–48. <https://doi.org/10.21580/jec.2020.2.2.6059>
- Saputro, D. A., Hendrawijaya, A. T., & Ariefianto, L. (2020). Peran Profesionalisme Tutor dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Pada Warga Belajar Paket C Di PKBM Al-Muttaqin Desa Banjarsengon Kecamatan Patrang Kabupaten Jember. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 3(2), 70–73. <https://doi.org/10.19184/jlc.v3i2.16805>
- Saputro, T. R., Hendrawijaya, A. T., Ariefianto, L., & Hasan, F. (2022). Dampak Pelatihan Membatik Terhadap Keberdayaan Peserta Didik di Unit Pelaksanaan Teknis Balai Latihan Kerja Jember. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(2), 156–160. <https://doi.org/10.19184/jlc.v6i2.34397>
- Shiddiq, M. Z., Marijono, & Imsiyah, N. (2018). Pengaruh Pembelajaran Tatap Muka Terhadap Kemampuan Afektif Warga Belajar Pendidikan Kesetaraan Paket C di PKBM Suaka Anak Negeri Jember. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 2(1), 14–16. <https://doi.org/10.19184/jlc.v2i1.8092>
- Sintiawati, N., Imsiyah, N., Purnamawati, F., Himmah, I. F., Damayanthi, A. A., Uswanto, M. J., Fernanda, V. N., Nanda, D. N., & Mantros, S. W. D. (2025). The Implementation of “Eco Wonders” Board Game Based on Creative Education Methods in Science Literacy Training for Tutors at Community Learning Center (Homeschooling HSPG Jember). In *Proceedings of International Conference on Neuroscience and Learning Technology (ICONSATIN 2025)* (pp. 205–221). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-525-6_22

- Somanedo, O., Kurniawan, D., Chanifa, A. M., & Vitasari, A. D. (2025). Educational Technology-Based National Talent Management Model to Prepare The 2045 Golden Generation in Non-Formal Education. *SPEKTRUM: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah (PLS)*, 13(4), 393–409. <https://doi.org/10.24036/spektrumpls.v13i4.135866>
- Sureja, A., Hendayani, S., & Budiarti, Y. (2021). Analisis Kemampuan Kompetensi Sosial Dalam Profesionalisme Pendidik. *Journal of Elementary School Education (JOuESE)*, 1(2), 51–56. <https://doi.org/10.52657/jouese.v1i2.1516>
- Syifa'ani, H., Hendrawijaya, A. T., & Ariefianto, L. (2020). Dampak Pembinaan Karang Taruna Dengan Model Transformative Learning Terhadap Keberdayaan Pemuda Di Karang Taruna Hasta Jaya Kabupaten Jember. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 3(2), 18–22. <https://doi.org/10.19184/jlc.v3i2.16796>