

36

**ANALISIS HUBUNGAN HARAPAN DAN KENYATAAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN SISWA SD ISLAM AL HILAL BEKASI**

Sri Utami, Panji Madya Ramdani**Dosen Sistem Informasi Universitas BSI Bekasi****(Naskah diterima: 1 Januari 2019, disetujui: 30 Januari 2019)****Abstract**

Education Quality is of special concern to all parties. The school management is always concerned about the needs of students who support the creation of success targets in print graduation with high-intellectual student results and good personality. Variables that trigger success is the basis for the researchers to measure the level of student satisfaction by testing the influence of desired expectations with the reality of students perceived. The use of these variables can solve the problems that occurred at Al Hilal Islamic Elementary School (SD Islam Al Hilal). The sample of this research is Islamic elementary student Al Hilal, a number of 61 orang. The analysis technique used is hypothesis test using t-statistic to test the partial regression coefficient and f-statistic to test the significance of influence together with level of significance 5%. In addition, the classical assumption test included normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The result of analysis shows that the relation between expectation and reality perceived by student have positive and significant effect to student's satisfaction. This research is motivated by the development of Al Hilal Foundation by establishing Islamic Junior High School AL Hilal. Therefore SD Islam Al Hilal need to pay attention to factors such as hope and reality of students who have followed the learning process by measuring the level of satisfaction from the management of Al Hilal. From the calculation result, expected expectation variable and reality experienced have significant influence to student's satisfaction.

Keywords: *expectations, reality, student satisfaction.*

Abstrak

Mutu Pendidikan menjadi perhatian khusus bagi semua pihak. Pihak pengelola sekolah selalu memperhatikan kebutuhan siswa yang menunjang terciptanya target kesuksesan dalam mencetak kelulusan dengan hasil siswa didik yang berintelektual tinggi dan berkepribadian baik. Variabel yang memicu kesuksesan inilah menjadi dasar bagi peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dengan menguji pengaruh harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang dirasakan siswa. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada Sekolah Dasar Islam Al Hilal (SD Islam Al Hilal). Sampel penelitian ini adalah siswa SD Islam Al Hilal, sejumlah 61 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah uji hipotesis menggunakan t-statistik untuk menguji koefisien regresi parsial serta f-statistik untuk menguji keberartian

pengaruh secara bersama-sama dengan level of significance 5%. Selain itu juga dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan siswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya perkembangan Yayasan Al Hilal dengan mendirikan SMP Islam AL Hilal. Oleh karena itu SD Islam Al Hilal perlu memperhatikan faktor-faktor seperti harapan dan kenyataan para siswa yang sudah mengikuti proses pembelajaran dengan mengukur tingkat kepuasan dari manajemen Al Hilal. Dari hasil perhitungan, variabel harapan yang diinginkan dan kenyataan yang dialami memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.

Kata kunci: harapan, kenyataan, kepuasan siswa

I. PENDAHULUAN

Institusi pendidikan mengalami peningkatan dalam hal interaksi dengan “pelanggan” mereka, yaitu: calon siswa, siswa, alumni, orang tua dan teman. Tingkat persaingan antar institusi pendidikan yang kian berkembang mengakibatkan setiap sekolah harus dapat mengelola institusinya secara profesional, dengan memperhatikan mutu, relevansi, sampai dengan tercapainya standarisasi pendidikan sesuai standar Diknas. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan sebuah bisnis, khususnya jasa pendidikan yang sekarang ini fokus pada kepuasan siswa, karena merupakan asset bagi sekolah swasta. Demikian pula pada SD Islam Al Hilal, salah satu sekolah swasta di kota Bekasi, diharapkan agar dapat memberikan pelayanan sebaik dan semaksimal mungkin, berupa mendengarkan

harapan yang diinginkan oleh siswa dan focus mewujudkannya menjadi kenyataan sesuai dengan harapan pelanggan. Masalah yang dihadapi oleh SD Islam Al Hilal cukup beragam. Namun salah satu permasalahan yang menonjol adanya indikasi keluhan ketidakpuasan pada siswa, keluhan-keluhan tersebut meliputi fasilitas yang tidak lengkap, meskipun adapula beberapa siswa yang berminat sekolah di SD Islam Al Hilal karena biaya sekolah terjangkau dan jelasnya untuk melanjutkan ke jenjang lebih tinggi (Sekolah Menengah Pertama), serta para guru yang ramah.

II. METODE PENELITIAN

SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) merupakan suatu perangkat lunak berbasis statistik yang mampu mengolah data statistik secara cepat dan tepat, untuk

mendapatkan berbagai hasil yang dikehendaki para pengambil keputusan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pemberian kuesioner atau angket, karena metode ini merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien untuk mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian [Sekaran, 2006].

Untuk penarikan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuissoner yang dilakukan dengan teknik *purposive sampling* [Widarjono, 2015]. Metode teknik *purposive sampling* atau *non probability sampling*.r jumlah anggota sampel minimal 5 kali dari jumlah variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan,dan empati) yang diteliti dan ditambah 10 persen dari hasil perkalian tersebut untuk mencegah terjadinya penyimpangan sampel. Oleh karena indikator variabel bebas dalam penelitian ini adalah berjumlah 11 maka sampel yang diambil sebanyak $(5 \times 11) = 55$ siswa. Untuk mengantisipasi distorsi pada data hasil penelitian, maka ditambah 10 persen dari hasil perkalian tersebut, sehingga diperoleh $55 \times 10\% = 5.5$ (digenapkan menjadi 6) dengan demikian maka jumlah sampel adalah sebanyak $55 + 6 =$

61 siswa. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 61 siswa.

Metode analisis dioperasikan melalui program SPSS dengan Uji hipotesis menggunakan t-statistik untuk menguji koefisien regresi parsial, serta f-statistik untuk menguji keberartian pengaruh secara bersama-sama dengan level of significance 5% [Gozali, 2001].

Selain itu juga dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa harapan yang dinginkan dan kenyataan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

	Nilai R Hitung	Nilai R tabel	Nilai sig.	Keputusa n
x1	.774	0,224	.000	Valid
x2	.756	0,224	.000	Valid
x3	.715	0,224	.000	Valid
x4	.730	0,224	.000	Valid
x5	.714	0,224	.000	Valid
x6	.718	0,224	.000	Valid
x7	.771	0,224	.000	Valid
x8	.658	0,224	.000	Valid
x9	.711	0,224	.000	Valid
x10	.705	0,224	.000	Valid
x11	.781	0,224	.000	Valid

y1	.603	0,224	.000	valid
y2	.736	0,224	.000	valid
y3	.670	0,224	.000	valid
y4	.657	0,224	.000	valid
y5	.763	0,224	.000	valid
y6	.742	0,224	.000	valid
y7	.770	0,224	.000	valid
y8	.784	0,224	.000	valid
y9	.837	0,224	.000	valid
y10	.781	0,224	.000	valid
y11	.775	0,224	.000	valid
y12	.781	0,224	.000	valid

Berdasarkan pada tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa kuesioner penelitian tentang tingkat kepuasan siswa tersebut antara harapan dan yang dialami mempunyai nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , yang menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang berjumlah 23 item seluruhnya adalah valid.

Asumsi Klasik

Uji Normalitas adalah suatu alat uji yang digunakan untuk menguji variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi apakah mempunyai distribusi normal atau tidak. Dengan ketentuan jika responden lebih dari 50 orang maka membacanya menggunakan hasil dari Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Sumy	.079	61	.200 [*]	.967	61	.096

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan pada hasil uji normalitas Kolmogorov_Smirnov diketahui nilai sig. untuk variabel dependen (y) memiliki nilai $.200 \geq 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa data memiliki distribusi normal.

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa besarnya nilai VIF (*Variance Influence Factor*) pada seluruh variabel independen yang dijadikan model penelitian lebih kecil dari 10, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (bebas dari multikolinieritas), sehingga variabel dapat digunakan dalam penelitian.

IV. KESIMPULAN

Memberikan Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari t hitung variabel hubungan harapan dan kenyataan yang dirasakan adalah sebesar 7,508 dan dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi $t = 0,000 < 0,05$ menandakan bahwa hubungan harapan mempunyai pengaruh terhadap kenyataan yang dirasakan. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesa diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan indikasi kuatnya hubungan siswa dengan pihak pengajar yang mampu menumbuhkan rasa persaudaraan, serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak sekolah memberikan manfaat dalam meningkatkan mutu aktivitas belajar.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa siswa merasakan manfaat atas layanan yang diberikan SD Islam Al Hilal mempunyai komitmen yang kuat dalam mendidik sehingga manfaatnya dapat dirasakan siswa sehingga kepuasannya meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Gozali I. 2001. *Aplikasi Analisis Multi Variate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Sekaran U. 2006. *Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Salemba Empat.
- Utami S. 2017. *Kajian Customer Information System: Studi Kasus Pada PT. Indonesia Super Holiday*. IJSE - Indones. J. Softw. Eng. 3: 32–35.
- Widarjono A. 2015. *STATISTIKA TERAPAN Dengan Excel & SPSS*, Pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.