

CUSTOMER SATISFACTION LEARNING, LEARNING IN PKBM INSAN CENDEKIA BEAUTIFUL ENTERTAINMENT SUBJECT TO SUPPORT CITY OF PEKANBARU

Putri Azizah Azzahrah 1), Wilson 2), Titi Maemunaty3)

Email: putriazizah140@gmail.com1), wilsonumarunri@gmail.com2), Asbahar1@yahoo.com3)

HP : 089621515230

Out of School Education Study Program
Department of Educational Sciences
Faculty of Teacher Training and Education
Riau University

Abstract: *This study aims to determine the Satisfaction of the Students of Learning, Learning in PKBM Insan Cendekia Sialang Munggu Kecamatan Tampan Pekanbaru City. The formulation of the problem of this research is the Satisfaction of the Students of Learning, Learning in PKBM Insan Cendekia Sialang Munggu Kecamatan Tampan Pekanbaru City is high. The population in this study as many as 43 residents learn. the researchers used a saturated sample so that all the population in the sample as much as 43 residents studying in PKBM Insan Cendekia Sialang Munggu Kecamatan Tampan Pekanbaru City, and 20 people for trials in Learning Activity Center (SKB) Pekanbaru City. The type of this research is descriptive with quantitative approach. The data collection instrument is a questionnaire with 40 statements and after the trial live 37 valid statements to be made in the research instrument. Data analysis through quantitative descriptive analysis. The findings of this study indicate that the satisfaction of studying residents, learning in PKBM Insan Cendekia Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru the highest learning service by tutor with percentage 64,92% means that tutor provide good service to citizen learn in learning activity.*

Keywords: *Satisfaction, Learning, Equality.*

KEPUASAN WARGA BELAJAR, BELAJAR DI PKBM INSAN CENDEKIA KELURAHAN SIALANG MUNGGU KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

Putri Azizah Azzahrah 1), Wilson 2), Titi Maemunaty3)

Email: putriazizah140@gmail.com1), wilsonumarunri@gmail.com2), Asbahar1@yahoo.com3)

HP : 089621515230

Program Studi Pendidikan Luar Sekolah
Jurusan Ilmu Pendidikan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Apakah Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru tergolong tinggi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 43 orang warga belajar. maka peneliti menggunakan sampel jenuh sehingga semua populasi di jadikan sampel yaitu sebanyak 43 warga belajar di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dan 20 orang untuk uji coba di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen pengumpulan data yaitu angket dengan 40 pernyataan dan setelah uji coba tinggal 37 pernyataan yang valid untuk di jadikan instrument penelitian. Data analisa melalui analisis deskriptif kuantitatif. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan warga belajar, belajar di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang paling tinggi layanan belajar oleh tutor dengan persentase 64,92% artinya bahwa tutor memberikan pelayanan yang baik pada warga belajar dalam aktivitas belajar.

Kata kunci : Kepuasan, Belajar, Kesetaraan.

PENDAHULUAN

Sistem pendidikan nasional dalam undang-undang No.20 Tahun 2003 adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. Jalur pendidikan nasional, memiliki tiga subsistem yaitu pendidikan formal, pendidikan nonformal, dan pendidikan informal.

Pendidikan non formal adalah lembaga yang digunakan untuk menumbuhkembangkan pendidikan berbasis masyarakat dengan konsep dasarnya diarahkan pada kemandirian adalah melalui pelebagaan Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) mendorong pertumbuhan kursus-kursus di masyarakat. PKBM merupakan tempat belajar yang dibentuk dari, oleh dan untuk masyarakat, dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap, hobi dan bakat warga masyarakat yang bertitik tolak dari kebermaknaan dan kebermanfaatannya potensi sumber daya manusia dan sumber daya alam yang ada di lingkungan. Pelaksanaan program tidak terbatas pada paket-paket program yang lalu atau yang sudah ada, tetapi keterlibatan masyarakat yang tinggi merupakan langkah awal pengembangan PKBM selanjutnya.

Bedasarkan fenomena diatas tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendikia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, sebagai berikut :

1. Kurangnya sarana dan prasarana dalam meningkatkan kemajuan, seperti kurangnya alat-alat pembelajaran.
2. Kurangnya kreatifitas dalam kegiatan pembelajaran, seperti tutor memberikan materi, setelah itu lanjut dengan metode diskusi.

Berdasarkan gejala di atas peneliti tertarik ingin mengetahui secara mendalam mengenai komunikasi sosial warga belajar melalui suatu penelitian yang berjudul Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Teori dalam penelitian ini yaitu teori hirarki kebutuhan maslow. Maslow membagi kebutuhan manusia atas kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), kebutuhan keamanan (*safety needs*), kebutuhan untuk bersosialisasi (*social/affiliation needs*), kebutuhan penghargaan (*esteem needs*), dan kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*); Teori Keseimbangan (*Equity Theory*). Teori ini dikembangkan oleh Adams yang mempunyai prinsip bahwa individu akan merasa puas atau tidak puas tergantung dari adanya keadilan (*equity*).

Menurut Cokorda (2008:10) Kepuasan berasal dari bahasa ‘satis’, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan (Crow et.all, 2003).

Kepuasan warga belajar memiliki tujuan tertentu yang hendak di capai, umumnya tujuan ini berupa rasa senang, gembira, harapan. Sedangkan isi dari kepuasan warga belajar umumnya merupakan persepsi warga belajar terhadap PKBM yang dapat menimbulkan kepuasan warga belajar terdiri atas delapan hal, yaitu guru, kinerja PKBM, aktifitas, kedisiplinan, peluang membuat keputusan, bangunan, komunikasi, dan teman sekolah. Pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan warga belajar adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar-mengajar didalam kelas.

Dengan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan belajar adalah suatu sikap atau bentuk yang diperlihatkan oleh warga belajar, baik sikap positif

maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh warga belajar, maka warga belajar akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka warga belajar akan merasa tidak puas.

Kepuasan didasarkan pada persepsi individu terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai individu. Mengingat bahwa persepsi mungkin bukan merupakan refleksi yang akurat dan lengkap dari suatu realitas yang objektif. Ketika individu tidak mempersepsi, individu harus melihat bahwa situasi yang sebenarnya untuk dipahami sebagai reaksi pribadi.

Menurut Popi Sopiadin (2010:33) penulis gunakan untuk mengkonstruksi definisi kepuasan belajar dengan cara menganalogkan PKBM sebagai perusahaan, subjek (proses belajar mengajar) sebagai pekerjaan (a job) yang harus dilakukan oleh warga belajar dan tutor sebagai foreman (pengatur) atau pengelola dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Apabila pekerjaan yang dilakukannya dapat memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh warga belajar, maka ia akan merasa puas. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan belajar merupakan suatu sikap positif terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh tutor karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. Hubungan fungsi-fungsi ini secara sistematis dirumuskan (dalam Alma : 2005) sebagai berikut:

Keterangan: S = Kepuasan
 E = Harapan
 P = Layanan yang diterima

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan memberikan gambaran secara sistematis, tentang keadaan yang sedang berlangsung pada Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, Tujuan utamanya adalah memberikan gambaran secara sistematis tentang sebuah keadaan yang sedang berlangsung pada sebuah objek penelitian.

Sampel dalam penelitian ini warga belajar Program Paket B dan C di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2012: 91) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk menentukan sampel penelitian ini, maka peneliti menentukan sampel sebanyak 43 orang untuk penelitian di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. dan 20 orang untuk uji coba di Sanggar Kegiatan Belajar (SKB) Kota Pekanbaru, dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh. Teknik ini digunakan karena populasi relatif kecil, dan semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2012: 96)

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Menurut Sugiyono, (2012:166) menyatakan bahwa angket adalah

teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Angket ini ditujukan untuk warga belajar di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket disusun dan disebar ke semua sampel dengan pedoman kepada skala likert dengan alternatif jawaban dan setiap jawaban diberi bobot sebagai berikut:

1. Sangat Benar (SB) diberi skor 4
2. Benar (B) diberi skor 3
3. Kurang Benar (KB) diberiskor 2
4. Tidak Benar (TB) diberiskor 1

TEKNIK ANALISIS DATA

Pengolahan data dalam penelitian ini, adalah dengan melakukan verifikasi data, mengelompokkan item berdasarkan indikator, membuat table persiapan untuk skor mentah, mentabulasi dengan membuat daftar distribusi frekuensi berdasarkan indikator dan menggunakan presentase. Analisis data yang digunakan dalam mengolah data adalah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 24,0. Sehingga dapat diketahui reliabelitas dan total statistics berdasarkan crosstab dalam program statistik SPSS 24,0. Penelitian tentang Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendekia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dianalisis dengan mengetahui melalui perhitungan persentase.

Menghitung presentase dengan menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase yang dicari

F = Frekuensi

N = Jumlah keseluruhan responden

Seterusnya dilakukan analisis deskriptif untuk melihat masing-masing item serta indikator yang bertujuan untuk melihat item dan indikator mana yang benar-benar menggambarkan tinggi dan rendah. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan penjumlahan persentase (SB+B) Sangat Benar+Benar (Sugiyono, 2012: 94). Kemudian hasil penjumlahan persentase (SB+B) mengacu pada pendapat Suharsimi Arikunto (2010). Adapun kriteria persentase tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Persentase antara 81% - 100% = “Sangat Tinggi”
2. Persentase antara 61% - 80% = “Tinggi”
3. Persentase antara 41% - 60% = “Cukup”
4. Persentase antara 21% - 40% = “Rendah”
5. Persentase antara 0% - 20% = “Sangat Rendah”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Rekapitulasi Persentase tentang Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendikia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

No	Indikator	Sub Indikator	SB	B	KB	TB
			%	%	%	%
1	Layanan Belajar Oleh Pengelola	Ruang Belajar	20,57	40,72	24,82	13,95
		Sarana Belajar	28,9	30,3	25,1	15,8
		Jumlah	49,47	71,02	49,92	29,75
		Rata-rata	24,735	35,51	24,96	14,875
2	Layanan Belajar Oleh Tutor	Keandalan (Kemampuan Tutor)	33,9	25,6	22,6	17,9
		Daya Tanggap	36,4	34,9	17,1	11,7
		Kepastian	37,8	31,4	12,8	18
		Empati	32,6	26,4	19,4	18,2
		Berwujud	39,2	26,4	18,6	15,9
		Jumlah	179,9	144,7	90,5	81,7
		Rata-rata	35,98	28,94	18,1	16,34
Jumlah Keseluruhan			229,37	215,72	140,42	111,45
Rata-rata			30,3575	32,225	21,53	15,6075

Sumber: Hasil Penelitian Angket 2018

Keterangan :

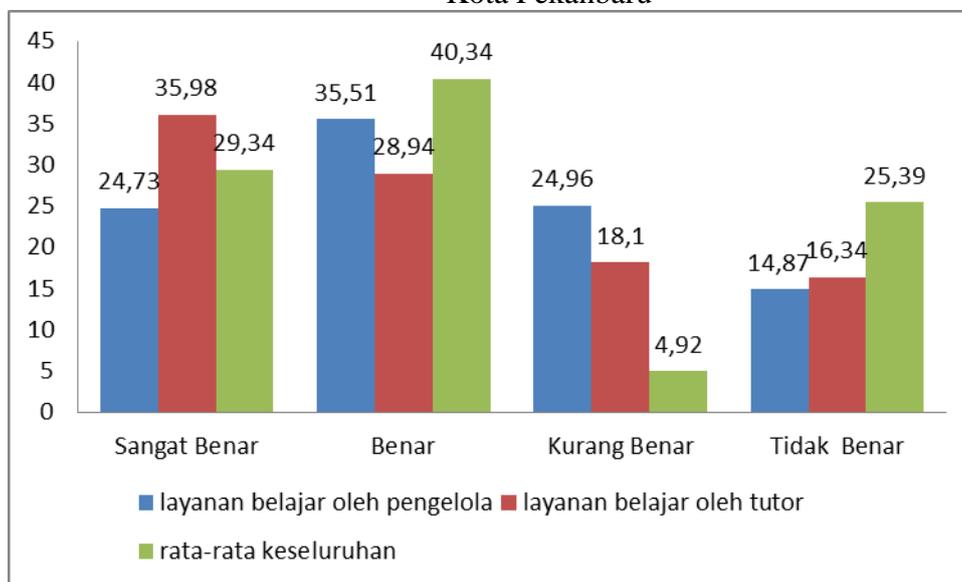
- Sangat Benar : SB
- Benar : B
- Kurang Benar : KB
- Tidak Benar : TB

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa rekapitulasi Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendikia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru secara keseluruhan dilihat dari indikator layanan belajar oleh pengelola dari skor rata-rata, jawaban responden yang menyatakan Sangat Benar (SB) sebesar 24,735%, Benar (B) sebesar 35,51%, Kurang Benar (KB) sebesar 24,96%, dan

Tidak Benar (TB) sebesar 14,875%. Jika digabungkan jawaban Sangat Benar (SB) dan Benar (B) berarti sebesar $(24,735\%+35,51\%)= 60,245\%$ responden tergolong “cukup”, artinya layanan belajar yang diberikan oleh pengelola kepada warga belajar cukup memadai.

Dilihat dari indikator layanan belajar oleh tutor yang menyatakan Sangat Benar (SB) sebesar 35,95%, Benar (B) sebesar 28,94%, Kurang Benar (KB) 18,1% dan Tidak Benar (TB) 16,34%. Jika digabungkan jawaban Sangat Benarr (SB) dan Benar (B) berarti sebesar $(35,9\%+28,94\%)= 64,84\%$ responden tergolong “tinggi”. Artinya tutor mampu memberikan layanan belajar sesuai dengan kemampuan tutor, sehingga layanan yang di berikan tutor dapat diterima warga belajar dengan baik.

Gambar 2: Diagram Rekapitulasi Persentase tentang Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendikia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru



SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendikia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru pada layanan belajar oleh pengelola tergolong cukup.
2. Kepuasan Warga Belajar, Belajar di PKBM Insan Cendikia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru pada layanan belajar oleh belajar tergolong tinggi.

Secara keseluruhan, indikator kepuasan belajar secara kumulatif menunjukkan tinggi. Namun ada salah satu indikator yang kumulatifnya rendah yaitu sarana belajar khususnya dalam meja yang di berikan oleh pengelola cukup lengkap

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah dipaparkan, maka pada bagian ini perlu diberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, yaitu antara lain:

1. Kepada pengelola PKBM agar lebih meningkatkan pelayanan di PKBM menjadi lebih baik.
2. Kepada tutor diharapkan untuk memberikan dukungan dalam pelayanan dan fasilitas untuk mendukung tercapainya kepuasan warga belajar di PKBM Insan Cendikia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
3. Kepada peneliti selanjutnya, untuk meneliti lebih mendalam mengenai kepuasan warga belajar di PKBM Insan Cendikia Kelurahan Sialang Munggu Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Mencari tahu tingkat kepuasan warga belajar dalam aktivitas belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Umberto Sihombing, 2002, *Pendidikan Berbasis Masyarakat*, Jakarta, CV MULTIGUNA.
- Dra. Rohmalina Wahab, M.Pd.I. 2016. *Psikologi Belajar*. Depok. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Dr. Popi Sopiadin, M.Pd. 2009. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Jakarta. Ghalia.
- Harbani Pasolong. 2011. *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. Bandung. Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Skripsi. Cokorda Gede Dharma Putra “*Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana*, 2008. (<http://suffspec.com/publicfiles/Analisis-Kepuasan-Pelanggan-Pada-Perusahaan-Air.html>. Diakses 6 Mei 2015.)

Skripsi. Olvi Sebko Pani Sari. 2009. *Kepuasan Siswa Belajar Bimbel Di Smart Ganesha Operation*.

Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba Empat.

Sutarto Wijayono. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Prenada Media Group. Jakarta.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.