

**ANALISIS KINERJA PENYELENGGARAAN PROGRAM  
PENDIDIKAN KESETARAAN DI PKBM GRIYA MANDIRI  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

**DWI KRISTIYANI**

**11 08 4660**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2012**

**ANALISIS KINERJA PENYELENGGARAAN PROGRAM  
PENDIDIKAN KESETARAAN DI PKBM GRIYA MANDIRI  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

**Disusun oleh :**



**DWI KRISTIYANI**

**NIM : 11084660**

**Jurusan : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2012**

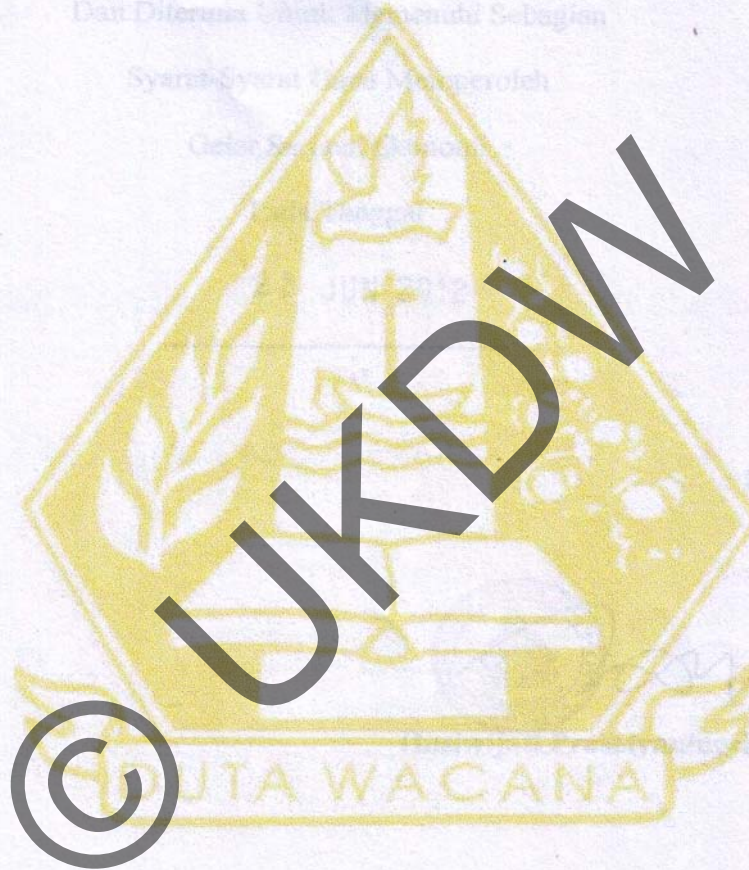
## HALAMAN PERSETUJUAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Menjadi Sebagian

Syarat-Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana



Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,

**Dosen Pembimbing Skripsi**

Disetujui :

Dr. Andreas Ari Sukoco, M.M., M.Mia.

Purwani Retno Andalas, Dra., MM

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Purwani Retno Andalas'.

Dr. Surya Mega Wijaya, S.E., M. (Purwani Retno Andalas, Dra., MM)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

28 JUN 2012

Mengesahkan

Dekan,



(Insiwijati Prasetyaningsih, Dra., MM)

Dewan penguji :

1. Drs. Andreas Ari Sukoco, M.M., M.Min.

2. Purwani Retno Andalas, Dra., MM

3. Petra Surya Mega Wijaya, S.E., M.Si.

## MOTTO

*“Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.”*



*Kolose 3 : 23*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini spesial kupersembahkan kepada :

- ***Tuhan Yesus Kristus***, Kau segalanya bagiku Bapa
- ***Bapak*** dan ***Ibu*** tersayang
- ***Mas Eko***, kakakku terkasih
- ***Ibu Purwani Retno Andalas, Dra., MM*** selaku Dosen Pembimbing Skripsi
- ***Yayasan Arsari Djojohadikusumo*** yang telah membiayai kuliah penulis hingga selesai
- ***Ibu Sita Amijaya*** yang selalu memberikan semangat bagi penulis
- ***Ricky*** yang selalu menjadi pendukung dan penyemangat bagi penulis
- ***Keluarga GKAI Haleluya Kricak Kidul*** yang selalu mendoakan penulis
- ***Teman-teman senior di PKBM Griya MANDIRI*** yang memberikan kesempatan penelitian kepada penulis
- ***Teman-teman seangkatan MANAJEMEN '08*** yang hingga akhir terus mendukung penulis
- ***Almamaterku tercinta Universitas Kristen Duta Wacana***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu melimpahkan berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **ANALISIS KINERJA PENYELENGGARAAN PROGRAM PENDIDIKAN KESETARAAN DI PKBM GRIYA MANDIRI YOGYAKARTA**” dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana.

Dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bantuan, bimbingan, perhatian, pengarahan, dan informasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan inilah penulis berkesempatan menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. **Tuhan Yesus Kristus** yang dengan seluruh ketulusan selalu melimpahkan berkat, kasih, penghiburan, dan kemampuan kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. *I can't do anything without You, Father..*
2. **Ibu Purwani Retno Andalas, Dra., MM** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, bantuan, serta menyediakan waktu bagi penulis. *Terimakasih Bu..*
3. **Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana** yang telah mendidik serta mengajarkan ilmunya kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Kristen Duta Wacana. *Terimakasih pengetahuan dan kesabarannya..*
4. **Yayasan Arsari Djojohadikusumo** yang telah memberikan beasiswa sehingga penulis dapat menempuh pendidikan S1.

5. **Bapak Suharyono dan Ibu Suparni** tersayang yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, kepercayaan, dan dukungan baik moral maupun materi. Babe..Mother..love you..
6. **Kakakku tercinta Eko Sunanto dan sepupu-sepupuku tersayang (Mas Martinus, Mas Kismet, Arkhey Sidauruk)** yang selalu mendukung dan menghibur saat penulis sedang penat.
7. Terkhusus untuk **Ibu Sita Amijaya** tersayang beserta **Pak Hendra, De Wima**, dan **Eyang putri** yang telah mendukung penulis baik moral maupun materi. Terimakasih Bunda Sita telah menjadi dosen, ibu, kakak, sekaligus sahabat terbaik untukku, big hug for you..
8. **Keluarga GKAI Haleluya Kricak Kidul (Tante sekaligus Gembala Jemaat GKAI : Ibu Istanti, Pak Suyit, Mba Atik, Defri, Pak Sugeng, Ibu Tini, dan semuanya)** yang selalu membawa penulis dalam doa dan memberikan dukungan moral. Terimakasih, saya bangga bertumbuh dalam Tuhan bersama kalian..
9. **Seniorku tercinta di PKBM Griya MANDIRI (Ibu Endang Rohjiani, SH, dan Maria Kristiani)** yang telah memberikan banyak pelajaran hidup dan pengalaman bekerja, serta ijin untuk meneliti lembaga PKBM Griya MANDIRI. Terimakasih seluruh tutor, teman-teman pengurus dari PKBM lain, dan teman-teman warga belajar peserta Kejar Paket. Semangkaaaa...
10. **Teman-teman satu angkatan MANAJEMEN '08** yang tersayang (**my cuyy, Geber Rangers, Ratna, Uci, Maz Bas, Adi, Robby, Pukonk, Gank Lebay, Nopie, Bang Anto, Oom Purba, dan banyak lagi**), teman-teman satu kelompok **KKN 2011** Dusun Sabrang dan Wadas (**Koko Ricky (TI), Maz Agung (TI), kak Tommy (SI), Maz Eko (archy), Ivan (despro), dan Anin (akt)**). Terimakasih teman-teman



kebersamaan kita dan semua kenangan itu sangat berharga untukku. Kalian tak tergantikan...

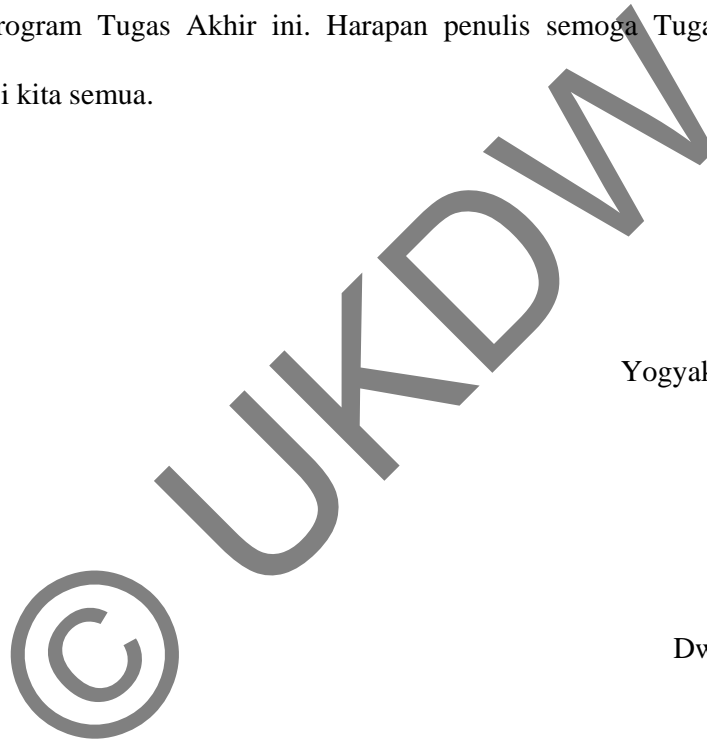
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian, hingga suatu saat nanti penulis dapat menciptakan karya yang lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis ingin meminta maaf sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan pada saat membuat program Tugas Akhir ini. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Juni 2012

Penulis,

Dwi Kristiyani



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	8
2.2 Organisasi Nirlaba.....	8

2.2.1 Pengertian Organisasi Nirlaba.....	8
2.2.2 Perbedaan Organisasi Nirlaba dengan Organisasi Laba.....	9
2.3 Kebijakan Pemerintah Tentang Pendidikan Non Formal.....	9
2.3.1 Undang-Undang Dasar Kependidikan.....	9
2.3.2 Undang-Undang Wajib Belajar.....	10
2.3.3 Undang-Undang Standar Nasional Pendidikan.....	10
2.3.4 Undang-Undang Dasar Pendidikan Non formal.....	11
2.4 Jasa.....	12
2.4.1 Pengertian Jasa.....	12
2.4.2 Sifat Jasa.....	13
2.4.3 Karakteristik Jasa.....	14
2.4.4 Jasa Tak Berwujud.....	15
2.4.5 Jasa Tak Terpisahkan.....	16
2.4.6 Variabilitas Jasa.....	16
2.4.7 Jasa Dapat Musnah.....	17
2.5 Perilaku Konsumen.....	18
2.5.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	18
2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	19
2.5.3 Model Perilaku Konsumen.....	19
2.6 Model Penelitian.....	22

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi Penelitian.....	23

3.2.2 Sampel Penelitian.....	23
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Jenis Data.....	24
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Skala Pengukuran Variabel Penelitian.....	25
3.6 Metode Analisis Data.....	26
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	26
3.6.2 Pengukuran Kinerja PKBM Griya MANDIRI.....	27
 <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner.....	29
4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	32
4.2 Analisa Deskriptif.....	33
4.2.1 Mengukur Kondisi Ideal.....	35
4.2.1.1 Keterampilan.....	35
4.2.1.2 Pengetahuan.....	38
4.2.1.3 Harga/Biaya.....	41
4.2.1.4 Fleksibilitas Waktu.....	44
4.2.1.5 Pengakuan Formal/Ijazah.....	47
4.2.2 Mengukur Belief/Kinerja.....	52
4.2.2.1 Keterampilan.....	52
4.2.2.2 Pengetahuan.....	56
4.2.2.3 Harga/Biaya.....	60

4.2.2.4	Fleksibilitas Waktu.....	62
4.2.2.5	Pengakuan Formal/Ijazah.....	65
4.3	Analisis Diagram Kartesius.....	71
4.3.1	Kuadran A.....	76
4.3.2	Kuadran B.....	77
4.3.3	Kuadran C.....	78
4.3.4	Kuadran D.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	82
5.1.1	Analisis Deskriptif.....	82
5.1.1.1	Kondisi Ideal/Harapan.....	82
5.1.1.2	Kinerja.....	83
5.1.2	Analisa Diagram Kartesius.....	84
5.1.2.1	Kuadran A.....	85
5.1.2.2	Kuadran B.....	85
5.1.2.3	Kuadran C.....	86
5.1.2.4	Kuadran D.....	87
5.2	Saran.....	88
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	89

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Pengujian validitas instrumen Kondisi ideal/Harapan.....	30
Tabel 4.2	Pengujian validitas instrumen Belief/Kinerja.....	31
Tabel 4.3	Pengujian Reliabilitas instrumen Kondisi ideal/harapan.....	33
Tabel 4.4	Pengujian Reliabilitas instrumen Belief/kinerja.....	33
Tabel 4.5	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Kebutuhan akan Ketrampilan.....	35
Tabel 4.6	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Pengajar Ketrampilan yang berkualitas.....	36
Tabel 4.7	Tingkat kondisi ideal/harapan masyarakat drop out terhadap variabel kebutuhan tindak lanjut ketrampilan.....	36
Tabel 4.8	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Bahan dan Alat praktek yang mencukupi.....	37
Tabel 4.9	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Mata Pelajaran yang lengkap.....	38
Tabel 4.10	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Tutor yang berkualitas.....	39
Tabel 4.11	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Cara Belajar yang Bervariasi.....	40
Tabel 4.12	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Pekerjaan Rumah yang Meningkatkan Pemahaman tentang Pelajaran.....	40
Tabel 4.13	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Biaya Pendidikan yang Tidak Mahal.....	42

Tabel 4.14	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Kebutuhan akan Rincian Biaya Pendidikan.....	43
Tabel 4.15	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Cara Pembayaran yang Dapat Diangsur.....	44
Tabel 4.16	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Waktu Belajar yang Dapat disesuaikan dengan Waktu Bekerja.....	49
Tabel 4.17	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Waktu Belajar yang Tidak Mengganggu Waktu bekerja.....	51
Tabel 4.18	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Waktu Belajar yang Diputuskan Secara Bersama-sama.....	52
Tabel 4.19	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Ijazah yang Diakui Secara Formal.....	53
Tabel 4.20	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Ijazah yang Dapat Digunakan untuk Melanjutkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.21	Tingkat kondisi ideal/harapan warga belajar terhadap variabel Ijazah yang Dapat Digunakan untuk Melamar Pekerjaan.....	55
Tabel 4.22	Deskriptif Kondisi Ideal/Harapan warga belajar terhadap penyelenggaraan program pendidikan kesetaraan di PKBM Griya MANDIRI.....	56
Tabel 4.23	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Kebutuhan akan Ketrampilan.....	58
Tabel 4.24	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Pengajar Ketrampilan yang Berkualitas.....	59
Tabel 4.25	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Kebutuhan Tindak Lanjut Ketrampilan.....	60

Tabel 4.26	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Bahan dan Alat Praktek yang Mencukupi.....	61
Tabel 4.27	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Mata Pelajaran yang Lengkap.....	62
Tabel 4.28	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Tutor yang Berkualitas.....	63
Tabel 4.29	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Cara Belajar yang Bervariasi.....	64
Tabel 4.30	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Pekerjaan Rumah yang Meningkatkan Pemahaman tentang Pelajaran.....	65
Tabel 4.31	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Biaya Pendidikan yang Tidak Mahal.....	66
Tabel 4.32	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Kebutuhan akan Rincian Biaya Pendidikan.....	67
Tabel 4.33	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Cara Pembayaran yang Dapat Diangsur.....	68
Tabel 4.34	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Waktu Belajar yang Dapat disesuaikan dengan Waktu Bekerja....	69
Tabel 4.35	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Waktu belajar yang Tidak Mengganggu Waktu Bekerja.....	70
Tabel 4.36	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Waktu Belajar yang Diputuskan secara Bersama-sama.....	71
Tabel 4.37	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Ijazah yang Diakui Secara Formal.....	72
Tabel 4.38	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Ijazah yang Dapat Digunakan untuk Melanjutkan Pendidikan.....	73
Tabel 4.39	Tingkat Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI atas variabel Ijazah yang Dapat Digunakan untuk Melamar Pekerjaan.....	74
Tabel 4.40	Deskriptif Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI.....	75
Tabel 4.41	Variabel Penelitian.....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar Karakteristik Jasa.....	15
Gambar 2.2	Gambar Model Perilaku Pembeli.....	20
Gambar 4.1	Diagram Cartesius.....	71
Gambar 4.2	Hasil Uji Diagram Kartesius.....	75

© UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Ijin Penelitian
Lampiran II	Kuesioner Penelitian
Lampiran III	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Hasil Analisis Deskriptif Tabel Deskriptif Harapan
Lampiran V	Hasil Analisis Deskriptif Tabel Deskriptif Kinerja
Lampiran VI	Tabel Survey Kualitas Harapan – Kinerja PKBM Griya MANDIRI
Lampiran VII	Hasil Input Jawaban Responden
Lampiran VIII	Diagram Data Responden



© UKDWN

## ABSTRAK

“Setiap warga Negara berhak mendapatkan pendidikan.” Demikian isi UUD tahun 1945 pasal 31 ayat 1. Namun melihat kenyataan di dalam masyarakat saat ini, masih banyak orang-orang yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 tahun. Masih banyak anak-anak yang putus sekolah atau bahkan tidak bersekolah sama sekali. Begitu pula masih banyak fenomena orang tua buta huruf dan belum tamat sekolah dasar. Oleh karena itu pemerintah bermitra dengan PKBM-PKBM untuk mendukung program wajib belajar 12 tahun. Salah satunya yaitu PKBM Griya MANDIRI yang menyediakan program pendidikan kesetaraan bagi orang-orang tersebut. Seiring dengan perjalanan waktu, PKBM Griya MANDIRI terus berkembang menjadi lembaga mitra pemerintah yang bersifat social untuk mensukseskan program wajib belajar 12 tahun.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan warga belajar yang mengikuti program pendidikan kesetaraan dan menganalisis kinerja PKBM Griya MANDIRI sebagai lembaga penyelenggara program pendidikan kesetaraan berdasarkan atribut yang dimiliki. Serta untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara harapan warga belajar dengan kinerja PKBM Griya MANDIRI.

Alat yang digunakan dalam analisis data yaitu metode Diagram Kartesius, dimana data tentang harapan warga belajar dan kinerja PKBM Griya MANDIRI diolah dan dibandingkan serta dicari selisih nilai rata-ratanya. Sehingga menghasilkan angka selisih yang merupakan kesenjangan antara harapan warga belajar dengan kinerja PKBM Griya MANDIRI.

Dari hasil yang didapat, nilai kesenjangan yang paling besar terjadi pada variabel pengajar ketrampilan yang berkualitas. Nilai rata-rata harapan warga belajar sebesar 4,35 dan nilai rata-rata kinerja PKBM Griya MANDIRI yaitu 4,05, sehingga nilai kesenjangannya sebesar -0,30. Kesenjangan tersebut berarti bahwa kinerja PKBM Griya MANDIRI masih berada di bawah ekspektasi warga belajar, sehingga PKBM Griya MANDIRI harus meningkatkan kinerjanya dengan memperbaiki kualitas pengajar ketrampilan.

Kata Kunci : *Gap Analysis*, Diagram Kartesius

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan isi Undang-Undang dasar tahun 1945 pasal 31 ayat yang pertama dituliskan bahwa “ *setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan*”. UUD tersebut menjelaskan bahwa pendidikan merupakan hak bagi setiap warga negara Indonesia.

Program wajib belajar 12 tahun merupakan program pemerintah yang semakin mendapat perhatian serius. Hal ini mengacu pada UUD pasal 31 ayat yang kedua yang berbunyi “*Setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya*”. Bukan berarti pemerintah kemudian harus menanggung biaya sekolah seluruh warga Indonesia, namun mengusahakan agar seluruh warga negara dapat menikmati pendidikan dengan mudah dan murah.

Pendidikan bersama-sama dengan lingkungan berperan penting dalam pembentukan akhlak dan karakter setiap anak. Pendidikan formal akan mengajari anak berinteraksi dengan banyak orang selain keluarga dan secara langsung akan meningkatkan kemampuan interpersonalnya. Semakin sering anak berinteraksi dengan orang lain, maka kemampuannya memahami orang lain akan semakin baik.

Dengan mengenyam pendidikan, kualitas seseorang akan meningkat baik dari sisi hard skill atau pun soft skill. Rendahnya kesadaran masyarakat Indonesia tentang pentingnya pendidikan merupakan sebuah kenyataan yang sangat ironis mengingat pentingnya pendidikan bagi perkembangan anak. Permasalahan yang kedua adalah mahalnya pendidikan di Indonesia. Masih banyak masyarakat yang merasa keberatan dengan beban biaya pendidikan. Oleh karena itu tidak heran jika fenomena anak tidak

dan putus sekolah masih sangat menjamur di negeri ini. Dalam jangka panjang, fenomena ini akan berakibat pada buruknya kualitas generasi penerus di Indonesia ini.

Berawal dari banyaknya anak yang tidak dan putus sekolah inilah maka pemerintah membentuk sebuah unit yang bernama unit Pendidikan NonFormal (PNF) di Dinas Pendidikan baik tingkat kota dan provinsi untuk menangani dan mengusahakan agar para warga belajar tetap dapat menuntaskan wajib belajarnya.

Undang-undang tentang pendidikan nonformal diatur dalam **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional** pada bagian kelima pasal 26. Dalam ayatnya yang pertama dijelaskan bahwa “Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat”. Sehingga para warga belajar yang kebanyakan berasal dari golongan ekonomi menengah ke bawah dapat mendapatkan pendidikan juga.

Pendidikan nonformal ini belum banyak diketahui oleh kebanyakan masyarakat luas. Selama ini yang paling dikenal adalah salah satu bagian pendidikan nonformal saja yaitu pendidikan kesetaraan atau biasa disebut “kejar paket”. Pendidikan kesetaraan menyediakan layanan jasa pendidikan bagi warga belajar yang ingin melanjutkan pendidikan dan ijazahnya diakui secara formal (setara dengan SD, SMP, dan SMA). Namun selain pendidikan kesetaraan, pendidikan nonformal mencakup berbagai aspek lain hal ini dijelaskan pada ayatnya yang ketiga yang berbunyi “Pendidikan nonformal meliputi pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja, pendidikan

kesetaraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik.”

Salah satu lembaga nonprofit yang merupakan penyedia jasa pendidikan nonformal tersebut adalah PKBM Griya MANDIRI. Dalam **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional** ayat 4 yang berbunyi “Satuan pendidikan nonformal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat, dan majelis taklim, serta satuan pendidikan yang sejenis.” Jadi PKBM merupakan anggota atau salah satu dari satuan pendidikan nonformal.

PKBM Griya MANDIRI bertempat di Badran RT 49 RW 11 Kelurahan Bumijo Kecamatan Jetis. Resmi berdiri dan beroperasi sejak tahun 2006 pada bulan Januari. PKBM Griya MANDIRI memiliki 5 unit dalam lembaganya, yaitu pendidikan kesetaraan, pendidikan masyarakat, taman bacaan masyarakat, pendidikan anak usia dini, dan keaksaraan fungsional. Masing-masing unit tersebut berjalan dengan baik namun unit pendidikan anak usia dini pengelolaannya bukan oleh pengelola PKBM melainkan dilakukan oleh ibu-ibu PKK RW 11.

Pendidikan kesetaraan merupakan unit yang paling dikenal oleh masyarakat akibat banyaknya jumlah orang yang menikmati manfaatnya. Pendidikan kesetaraan atau dikenal masyarakat luas sebagai “kejar paket” ini telah berjalan sejak didirikannya PKBM Griya MANDIRI. Hingga saat ini telah banyak lulusannya yang mengambil bagian dalam dunia kerja. Pendidikan kesetaraan terbagi dalam tiga tingkatan yaitu Paket A/Dasar (setara SD), Paket B/Terampil (setara SMP), dan Paket C/Mahir (setara SMA). Sejak tahun 2008 PKBM Griya MANDIRI tidak menyelenggarakan program Paket A karena warga belajarnya sangat sedikit bahkan

tidak ada. Oleh karena itu, hingga saat ini program yang masih terus berjalan adalah program Paket B dan C.

Proses pelaksanaan pendidikan kesetaraan ini layaknya sekolah formal biasa, namun bedanya sekolah kejar paket dilaksanakan pada sore hingga malam hari mengingat warga belajarnya merupakan orang-orang yang usianya telah melampaui usia sekolah formal dan berasal dari golongan ekonomi menengah kebawah. Sehingga kebanyakan dari mereka memiliki kesibukan pada pagi hingga sore hari, lalu pada sore hari itulah mereka melanjutkan aktivitas dengan belajar di PKBM Griya MANDIRI. Layaknya sekolah formal, warga belajar pendidikan kesetaraan juga menjalani tes tengah semester dan tes akhir semester. Tes dapat dilakukan di masing-masing PKBM, namun untuk ujian nasional harus dilakukan di sekolah yang ditunjuk oleh Dinas Pendidikan Kota.

Pada saat dibuka pendaftaran bagi warga belajar baru untuk sekolah kejar paket baik paket B atau paket C, masyarakat terlihat sangat antusias. Namun pada saat proses pembelajaran telah berjalan, sedikit demi sedikit warga belajar mulai berkurang. Hal ini berlanjut hingga pada saat ujian nasional, prosentase kehadiran peserta ujian kurang lebih hanya 5%-10% saja. Lama kelamaan proses pembelajaran dirasa tidak efektif dan menimbulkan masalah bagi pengelola PKBM karena biaya honor bagi pengajar tetap besar namun peserta sedikit. Bukan itu saja, namun timbul berbagai pertanyaan tentang sikap dan minat warga belajar yang berubah dalam menjalankan proses pembelajaran di PKBM Griya MANDIRI.

Berasal dari fenomena inilah maka peneliti tergerak untuk mengadakan penelitian secara akademis tentang **"Analisis Kinerja Penyelenggaraan Program Pendidikan Kesetaraan di PKBM Griya MANDIRI Yogyakarta"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimanakah harapan warga belajar terhadap atribut-atribut program pendidikan kesetaraan di PKBM Griya MANDIRI?
2. Bagaimanakah kinerja PKBM Griya MANDIRI dalam penyelenggaraan program pendidikan kesetaraan?
3. Adakah kesenjangan antara harapan warga belajar dengan kinerja PKBM Griya MANDIRI dalam penyelenggaraan program pendidikan kesetaraan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Supaya permasalahan yang dibahas menjadi tidak terlalu luas maka berikut merupakan batasan masalah yang diberikan :

1. Satuan pendidikan nonformal yang akan diteliti adalah Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Griya MANDIRI.
2. Responden merupakan konsumen nyata yaitu warga belajar pendidikan kesetaraan dan konsumen potensial yaitu masyarakat yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 tahunnya dengan usia yang telah melampaui batas maksimal usia pelajar di tingkatnya. Responden tersebut harus dengan klasifikasi masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah, terdiri dari berbagai jenis pekerjaan, mengetahui keberadaan dan pernah memperoleh manfaat dari PKBM Griya MANDIRI.
3. Jumlah responden yang diteliti berjumlah 100 orang.
4. Atribut yang digunakan dalam penelitian adalah atribut Pendidikan Kesetaraan yang terdiri dari :



a. Keterampilan

Meliputi pelatihan kepemimpinan, pelatihan menjahit, pelatihan bengkel, pelatihan kewirausahaan, pelatihan budidaya ikan, diskusi, dan pendidikan kritis

b. Pengetahuan

Mata pelajaran yang diajarkan pada proses pembelajaran.

c. Harga/biaya

Biaya yang harus dibayarkan oleh warga belajar selama mengikuti proses pembelajaran hingga lulus.

d. Fleksibilitas waktu

Jadwal belajar yang ditetapkan pada sore hingga malam hari karena pagi hingga siang kebanyakan warga belajar bekerja.

e. Pengakuan formal/ijazah

Ijazah kejar paket dapat digunakan untuk melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi atau untuk melamar pekerjaan.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui harapan warga belajar terhadap atribut-atribut program pendidikan kesetaraan di PKBM Griya MANDIRI.
2. Untuk mengetahui kinerja PKBM Griya MANDIRI dalam penyelenggaraan program pendidikan kesetaraan.
3. Untuk mengetahui besarnya kesenjangan antara harapan warga belajar dengan program pendidikan kesetaraan yang diselenggarakan di PKBM Griya MANDIRI.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### 1.5.1 Bagi Penulis :

- Menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh ke dalam dunia bisnis nyata
- Mengekspresikan diri dalam bentuk tulisan

### 1.5.2 Bagi pengembangan ilmu :

Mengetahui Sikap dan Minat warga belajar terhadap Produk Pendidikan Kesetaraan di PKBM Griya MANDIRI Yogyakarta.

### 1.5.3 Bagi PKBM Griya MANDIRI :

Diharapkan dengan hasil penelitian ini, pengelola PKBM Griya MANDIRI dapat melihat bagaimana sikap dan harapan warga belajar sebagai konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan sehubungan dengan tindak lanjut yang akan dilakukan.

### 1.5.4 Bagi Pembaca yang lain :

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan memberikan informasi tambahan untuk penelitian sejenis selanjutnya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian terhadap 100 orang responden dan kemudian menganalisis data yang diperoleh, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

##### 5.1.1 Analisis Deskriptif

##### 5.1.1.1 Analisis harapan warga belajar terhadap Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Griya Mandiri

Berdasarkan tabel Deskriptif Kondisi ideal/haarapan ini dapat dilihat bahwa variabel yang paling diharapkan oleh warga belajar sebagai konsumen adalah variabel ijazah yang dapat digunakan untuk melamar pekerjaan, dimana nilai rata-ratanya adalah 4,62. Selanjutnya variabel kedua yang sangat diharapkan oleh warga belajar yaitu variabel ijazah yang diakui secara formal dengan nilai rata-rata variabel tersebut yaitu 4,61. Variabel ketiga yang paling diharapkan oleh warga belajar yaitu variabel kebutuhan akan ketrampilan dimana nilai rata-ratanya adalah 4,41.

Sedangkan dua variabel yang memiliki rata-rata nilai yang paling rendah dan keberadaannya kurang diprioritaskan dan dirasa kurang dipentingkan oleh

warga belajar yaitu variabel cara pembayaran yang dapat diangsur dan variabel kebutuhan akan rincian biaya pendidikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,73 dan 3,93.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa ijazah yang dapat digunakan untuk melamar pekerjaan merupakan variabel terpenting dan diprioritaskan oleh warga belajar sebagai konsumen program pendidikan kesetaraan

#### **5.1.1.2 Analisis Kinerja PKBM Griya MANDIRI**

Berdasarkan tabel Deskriptif Belief/kinerja PKBM Griya MANDIRI dapat dilihat bahwa variabel yang paling diyakini atau dipercaya oleh warga belajar, yang merupakan variabel dengan rata-rata nilai belief tertinggi adalah variabel ijazah yang dapat digunakan untuk melamar pekerjaan, dimana nilai rata-ratanya adalah 4,67. Selanjutnya variabel yang dipercaya oleh warga belajar yaitu variabel ijazah yang diakui secara formal dengan rata-rata nilai sebesar 4,53. Kemudian variabel selanjutnya yang diyakini oleh warga belajar yaitu variabel ijazah yang dapat digunakan untuk melanjutkan pendidikan dengan rata-rata nilai sebesar 4,43.

Sedangkan dua variabel dengan nilai rata-rata yang paling rendah dan keberdaannya kurang diprioritaskan oleh warga belajar sebagai konsumen

program pendidikan kesetaraan yaitu variabel kebutuhan akan rincian biaya pendidikan dan variabel bahan dan alat praktek yang mencukupi dengan masing-masing nilai rata-rata sebesar 3,75 dan 3,69.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan melihat kenyataan yang terjadi di PKBM Griya MANDIRI, maka warga belajar sebagai konsumen program pendidikan kesetaraan melihat PKBM Griya MANDIRI sebagai lembaga yang mampu memberikan ijazah yang diakui secara formal dan dibutuhkan untuk melamar pekerjaan. Yang menarik adalah kedua variabel dengan rata-rata nilai tertinggi tersebut merupakan bagian dari atribut Pengakuan formal/Ijazah, sehingga dapat dikatakan bahwa ijazah yang dikeluarkan oleh PKBM Griya MANDIRI merupakan ijazah yang diakui secara formal dan dapat digunakan untuk melamar pekerjaan.

### 5.1.2 Analisa Diagram Kartesius

Diagram Cartesius dapat digunakan untuk menghitung rata-rata dari penilaian kepentingan/ekspektasi yang merupakan dimensi-dimensi *ServQual* dan program/persepsi dari tiap variabel atau atribut. Kemudian dicari rata-rata total dari penilaian harapan dan ekspektasi. Setelah itu data-data tersebut digambarkan pada bagian dengan empat kuadran. Keempat kuadran tersebut adalah :

### **5.1.2.1 Kuadran A**

Kuadran A menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan warga belajar sebagai konsumen atas kinerja PKBM Griya MANDIRI berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan, hal ini disebabkan oleh tingginya angka harapan nasabah namun angka kinerja masih rendah. Artinya dalam suatu variabel warga belajar sebagai konsumen mengharapkan standar yang tinggi namun PKBM Griya MANDIRI memiliki kinerja yang rendah. Bila PKBM Griya MANDIRI tidak segera meningkatkan kinerjanya dan berusaha memenuhi harapan warga belajar, maka konsumen tentu akan kecewa dan merasa bahwa program pendidikan kesetaraan yang diikutinya tidak memuaskan. Dari hasil pengujian yang ada, ternyata ada satu variabel yang masuk dalam kuadran A ini. Variabel tersebut adalah variabel pengajar ketrampilan yang berkualitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa warga belajar memiliki harapan yang tinggi namun belum dapat dipenuhi oleh kinerja PKBM Griya MANDIRI.

### **5.1.2.2 Kuadran B**

Kuadran B menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan warga belajar sebagai konsumen atas kinerja PKBM Griya MANDIRI berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan. Kuadran B menunjukkan posisi dimana harapan warga belajar yang tinggi mampu diimbangi oleh kinerja PKBM Griya MANDIRI yang baik. Harapan warga belajar yang mampu dipenuhi oleh kinerja PKBM Griya MANDIRI mengindikasikan bahwa kinerja telah baik dan perlu dipertahankan. Jika banyak variabel yang terdapat di dalam

kuadran B tersebut maka PKBM Griya MANDIRI patut berbangga diri karena telah berhasil menunjukkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh warga belajar sebagai konsumennya. Adapun variabel-variabel yang masuk dalam bagian kuadran B tersebut ada 8 variabel.

### **5.1.2.3 Kuadran C**

Kuadran C menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan warga belajar sebagai konsumen atas kinerja PKBM Griya MANDIRI berada dalam kuadran ini penanganannya dianggap kurang penting bagi warga belajar, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Kuadran C menunjukkan posisi dimana harapan warga belajar terhadap suatu variabel rendah, sehingga PKBM Griya MANDIRI sebagai penyelenggara program pendidikan kesetaraan tidak perlu terlalu memberikan prioritas utama terhadap variabel tersebut. Kinerja yang biasa atau cukup saja dirasa telah membuat warga belajar merasa puas. Dengan adanya tujuh variabel yang berada pada bagian kuadran C berarti PKBM Griya MANDIRI cukup jeli dalam menentukan prioritas bagi warga belajar sebagai konsumennya. Porsi kinerja yang diberikan kepada variabel-variabel tersebut tidak berlebihan, sehingga disamping tidak membuang tenaga untuk melakukan kinerja yang dianggap tidak terlalu perlu, namun juga tetap memenuhi kebutuhan warga belajarnya.

#### **5.1.2.4 Kuadran D**

Kuadran D menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan warga belajar sebagai konsumen atas kinerja PKBM Griya MANDIRI berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini disebabkan oleh warga belajar sebagai konsumen yang menganggap suatu variabel tertentu tidak terlalu penting akan tetapi PKBM Griya MANDIRI sebagai penyelenggara program pendidikan kesetaraan memberikan kinerja yang baik sekali, dengan harapan dapat memberikan rasa puas terhadap konsumen. Variabel dalam kuadran D menunjukkan keyakinan atas kinerja PKBM Griya MANDIRI berada dalam angka yang tinggi, namun harapan warga belajar sebagai konsumen terhadap kinerja tersebut rendah. Berdasarkan hasil perhitungan ternyata ada satu variabel yang berada pada bagian kuadran D ini, variabel tersebut yaitu variabel waktu belajar dapat disesuaikan dengan waktu bekerja. Jadi dapat disimpulkan bahwa harapan warga belajar terhadap waktu belajar di PKBM Griya MANDIRI masih rendah, sedangkan pihak penyelenggara program pendidikan kesetaraan memiliki nilai kinerja yang tinggi.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang telah diambil di atas, maka penulis memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi PKBM Griya MANDIRI dalam pengembangannya pada masa yang akan datang sehingga dapat terus bergerak ke arah yang lebih baik. Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut :



PKBM Griya MANDIRI sebagai lembaga pendidikan non formal secara khusus sebagai penyelenggara program pendidikan kesetaraan harus mempertahankan kinerjanya selama ini karena sebagian besar variabel yang diukur telah menunjukkan kesesuaian dengan harapan warga belajarnya, sehingga ke depannya nanti kinerja PKBM Griya MANDIRI terhadap variabel-variabel tersebut dapat terus memuaskan. Mungkin ada beberapa variabel yang dinilai warga belajar kurang penting, namun jangan sampai PKBM Griya MANDIRI melalaikan kinerja terhadap variabel tersebut. Karena mungkin saja variabel tersebut dirasa penting oleh warga belajar lainnya yang belum terjangkau survey sikap ini.

Dengan diketahuinya tingkat kepuasan warga belajar terhadap kinerja PKBM Griya MANDIRI melalui penelitian ini, diharapkan PKBM Griya MANDIRI dapat meningkatkan kinerjanya pada variabel pengajar ketrampilan yang berkualitas. Berkualitas bukan saja dalam kemampuannya menguasai ketrampilan yang diajarkan, namun juga berkualitas dalam kemampuannya menguasai warga belajar pada saat pendidikan ketrampilan berlangsung. Karena kemungkinan warga belajar menilai pengajar ketrampilan kurang berkualitas akibat cara penyampaian materi yang kurang mengena.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Responden penelitian hanya mencakup warga belajar yang berada di sekitar PKBM Griya MANDIRI dan yang masih berstatus peserta didik, sehingga tidak dapat menilai sikap alumni PKBM Griya MANDIRI yang sudah bekerja dan berada jauh dari PKBM Griya MANDIRI.

© UKDW

## DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Abrurrahmah. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya. 1993
- Budiarty, Ety S & Robert Panjaitan. *Analisis Sikap Multi Atribut Fisbein Terhadap Produk Mie Instan*. *Jurnal Ekonomi*. Mei 2007 Vol XVII No.1
- Husnan, Suad. *Perilaku Konsumen* Jilid 2 Edisi Kelima Hal 108. Erlangga. 2001
- Kotler, Philip. *Marketing*. Erlangga. 1987
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga, Gelora Aksara Pratama.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta. Erlangga, Gelora Aksara Pratama.
- Lutfi, Nedy. 2008. *Jurnal Hubungan Citra Merek (Brand Image) dan Keputusan Pembelian (Studi Kasus Bank Muallamat Indonesia Palembang)*. Jakarta.
- Mowen, John C. & Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1 edisi Kelima. Erlangga. 2002
- Mulyati. *Psikologi Belajar*. Yogyakarta: Andi Publisher. 1998
- <http://psikometrika.com/tag/intelegensi-intrapersonal/>
- <http://www.inherent-dikti.net/files/sisdiknas.pdf>
- <http://lpknesscera.blogspot.com/2008/11/tujuan-pembangunan-pendidikan-non.html>

<http://fauziep.blogdetik.com/2012/02/22/pendirian-pkbn-negeri-sebuah-kecerdasan-pemda-dki/>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/4298/1/09E01396.pdf>

[http://id.wikipedia.org/wiki/Organisasi\\_nirlaba](http://id.wikipedia.org/wiki/Organisasi_nirlaba)

<http://id.wikipedia.org/wiki/Sikap>

<http://belajarsikologi.com/pengertian-minat/>

© UKDW