Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi **e-ISSN**: 2549-4236, **p-ISSN**: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Volume 23(2), Juli 2023, 2397-2402
DOI: 10.33087/jiubj.v23i2.4264

Analisis Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Orang Tua dalam Keputusan Menyekolahkan Anak dan Kondisi Prestasi Peserta Didik SDN 165/I Kabupaten Batang Hari

Niki Kosasih, Akhmadi, Azwar Anas, Ade Jermawinsyah Zebua
Universitas Graha Karya Muara Bulian
Correspondence: nikikosasih217@gmail.com, h.akhmadijambi@gmail.com, azwarzayn@gmail.com, adejermawinsyahzebua9@gmail.com

Abstrak. Masalah dari penelitian ini adalah analisis tingkat kepercayaan dan kepuasan orang tua dalam keputusan menyekolahkan anak dan kondisi prestasi peserta didik SDN 165/I Kabupaten Batang Hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis analisis tingkat kepercayaan dan kepuasan orang tua dalam keputusan menyekolahkan anak dan kondisi prestasi peserta didik SD N 165/I Kabupaten Batang Hari. Metode analisis yang digunakan adalah dreskriptif kuantitatif dengan menggunakan alat ukur Skala Likert. Objek penelitiannya adalah orang tua siswa/siswi SD N 165/I Kabupaten Batang Hari, jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 orang tua siswa/siswi SD N 165/I Kabupaten Batang Hari. Alat analisis menggunakan uji validitas dan uji Reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang digunakan yaitu tingkat kepercayaan, tingkat kepuasan, keputusan orang tua dan prestasi belajar. Dari hasil tanggapan responden tingkat kepercayaan sebesar 3,79 dinyatakan baik, tingkat kepuasan sebesar 3,86 dinyatakan puas, keputusan orang tua sebesar 3,96 dinyatak baik, dan prestasi belajar sebesar 4,17 dinyatakan baik.

Kata kunci : tingkat kepercayaan, kepuasan, keputusan orang tua dan prestasi belajar.

Abstract. *The problem of this research is the analysis of the level of trust and satisfaction of parents in the decision to send their children to school and the condition of student achievement at SDN 165/I Batang Hari Regency. The purpose of this study was to analyze the level of trust and satisfaction of parents in the decision to send their children to school and the condition of student achievement at SD N 165/I Batang Hari Regency. The analytical method used is descriptive quantitative using a Likert Scale measuring instrument. The object of the research is the parents of students of SD N 165/I Batang Hari Regency, the number of samples taken is 30 parents of students of SD N 165/I Batang Hari Regency. The analysis tool uses validity and reliability tests. The results showed that the variables used were the level of trust, level of satisfaction, parental decisions and learning achievement. From the results of the respondents' responses, the confidence level of 3.79 was declared good, the satisfaction level of 3.86 was declared satisfied, the parents' decision was 3.96 was declared good, and learning achievement was 4.17 was declared good.*

Keywords*: level of trust, satisfaction, parental decisions and learning achievement.*

PENDAHULUAN

Saat ini, perkembangan teknologi tidak dapat kita hindari dalam berbagai aspek kehidupan, begitu pula dengan dunia pendidikan. Perkembangan teknologi, memudahkan proses pembelajaran baik bagi guru maupun siswa. Selalu ada dua sisi yaitu kelebihan dan kekurangan, disamping kelebihannya, teknologi juga menjadi tantangan baru bagi para penggiat pendidikan agar mampu menyelaraskan proses belajar mengajar dengan teknologi digital. Terutama bagi para pendidik yang menduduki garda terdepan dalam pelaksanaan proses pendidikan (Meliyani et al., 2022). Segala hal saat ini menjadi tanpa batas akibat perkembangan internet dan teknologi digital yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Agar tidak ketinggalan, dunia pendidikan dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi dalam usaha peningkatan mutu pendidikan, khususnya dalam proses pembelajaran (Pujiastuti et al., 2022).

Salah satu cara yang dapat menciptakan pendidikan yang berkualitas adalah dengan terpenuhinya sarana dan prasarana pendukung dalam melangsungkan kegiatan belajar-mengajar dan kemampuan pendidik terkait teknologi yang hendak digunakan. Selain itu, antusiasme siswa juga menjadi indikator untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Dalam hal pendidikan, kebutuhan merupakan kondisi yang menuntut terpenuhinya sesuatu hal untuk menjalankan proses pendidikan dengan baik. Seperti terpenuhinya ketersediaan guru, sarana

prasarana pembelajaran, kurikulum dan lain sebagainya (Meliyani et al., 2022).

Selain itu, terdapat kebutuhan-kebutuhan guru lainnya yang harus terpenuhi agar tercipta pendidikan yang memiliki mutu yang tinggi, di antaranya adalah terpenuhinya kebutuhan guru berupa buku ajar yang dapat memudahkan guru dalam menyampaikan materi pembelajaran, terpenuhinya fasilitas seperti sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran, seperti adanya media pembelajaran baik itu secara tradisional maupun digital, adanya pelatihan rutin untuk guru agar guru dapat selalu melatih kemampuan mereka dalam mengajar agar dapat menyesuaikan perkembangan zaman. Hal tersebut dapat mendukung terciptanya pembelajaran yang interaktif dan komunikatif antara guru dan siswa.

Pendidikan merupakan salah satu dari faktor penentu keberhasilan pembangunan nasional dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia seutuhnya, seluruh rakyat Indonesia mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan Pendidikan, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 dijelaskan bahwa Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa dapat secara aktif mengembangkan kemampuan dirinya untuk dapat memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa serta negara. Pendidikan bukan hanya tanggung jawab siswa dan tenaga pendidikan saja tetapi juga orang tua siswa, masyarakat, pemerintah sehingga diperlukan partisipasi aktif dari pihak-pihak tersebut. Masalah yang paling penting dalam pendidikan dan paling mendapat sorotan tajam dari masyarakat adalah masalah prestasi belajar siswa, terutama yang berkaitan dengan rendahnya kualitas lulusan.

Sekolah adalah lembaga pendidikan formal di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003, sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana telah tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan cita-cita rakyat Indonesia. Bahkan sekolah menjadi ukuran tingkat kedudukan seseorang di tengah masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang mengeyam pendidikan sekolah lebih tinggi kedudukannya dimata masyarakat dibanding yang tidak bersekolah sama sekali. Ketika orang tua mengambil keputusan pemilihan sekolah, dapat dilihat dari kepercayaan, kepuasan orang tua dan prestasi belajar anak didiknya selama ini. Artinya *track record* sekolah akan sangat menentukan keputusan orang tua menyekolahkan anaknya.

Kepercayaan dapat dimaknai sebagai kesediaan atau kerelaan yang merupakan hasil dari sebuah keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam semua kegiatan tersebut akan memberikan kualitas yang baik dan konsisten, jujur, bertanggung jawab, ringan tangan dan berhati baik, dan dapat dicirikan oleh terpenuhinya kepuasan (Semuel, H., & Wijaya, V, 2017). Kepuasan orang tua terhadap sebuah sekolah merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan sekolah terkait kinerjanya selama ini. Kepuasan dapat tercipta melalui beberapa proses, salah satunya melalui *the expectacy disconfirmation model*, yakni kepuasan yang terbentuk akibat dari membandingkan harapan terhadap fungsi suatu produk yang seharusnya dengan kinerja produk yang ditunjukkan (Semuel, H., & Wijaya, V, 2017).

Faktor paling dominan dalam mendukung keberhasilan pendidikan anak adalah peran orang tua. Selain sebagai guru pertama, orang tua juga dapat diibaratkan sebagai teman yang sangat dekat untuk segala hal seperti berbagi rasa dan mengadukan semua persoalan yang berkaitan dengan kegiatan sekolah. Bimbingan dan perhatian orang tua sangat pengaruh besar terhadap psikologis dan keberhasilan belajar siswa (Musfiyyah & Maknun, 2022). Keterlibatan orang tua membiayai kegiatan pendidikan anak, berimbas pada semakin besarnya tuntutan agar institusi pendidikan dapat memberikan layanan yang memuaskan orang tua dan siswa (Semuel & Wijaya, 2017). Salah satu langkah antisipatif yang digunakan untuk meningkatkan kesadaran orang tua terhadap pentingnya kualitas layanan pendidikan ialah dengan mengupayakan adanya peningkatan ketrampilan dan kecakapan staf yang terlibat dalam layanan pendidikan (Semuel & Wijaya, 2017). Selain itu dapat pula dilakukan evaluasi pelayanan pendidikan yang telah dilakukan selama ini. Evaluasi pelayanan pendidikan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua dengan membandingkan kualitas fasilitas dan pelayanan yang disediakan

sekolah dengan yang diharapkan orang tua (Semuel & Wijaya, 2017).

Kepuasan merupakan bentuk perasaan yang timbul berdasarkan perbandingan antara kinerja suatu barang atau jasa. Terdapat beberapa faktor layanan institusi pendidikan yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua, diantaranya adanya keterlibatan orang tua dalam mendukung kegiatan belajar mengajar, kurikulum dan pendidikan agama yang diajarkan di sekolah, fasilitas pendidikan yang diperoleh peserta didik, lingkungan sekolah dan lingkungan sekitar sekolah (Semuel & Wijaya, 2017). Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap institusi pendidikan, adalah motivasi yang kemudian secara tidak langsung mampu meningkatkan kepercayaan (Semuel & Wijaya, 2017). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin orang tua puas terhadap sebuah sekolah maka tingkat kepercayaannya mengalami peningkatan. Selain itu desain kurikulum, prestasi siswa yang pernah dan yang masih menempuh pendidikan di sekolah, serta guru yang berkualitas, menjadi prioritas utama, (Semuel & Wijaya, 2017).

Pendidikan di Sekolah Dasar (SD) merupakan lembaga yang dikelola dan diatur oleh pemerintah yang bergerak di bidang pendidikan yang diselenggarakan secara formal yang berlangsung selama 6 tahun dari kelas 1 sampai kelas 6. Maksud dan tujuan sekolah adalah agar anak Indonesia menjadi seorang individu yang telah diamanatkan atau yang sudah dicita-citakan dalam Undang-undang Dasar 1945. Salah satu Sekolah Dasar yang ada adalah Sekolah Dasar Negeri 165/I Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi yang memberikan pendidikan formal ke siswa dari kelas 1 sampai kelas 6. Sekolah Dasar Negeri 165/I Kabupaten Batang Hari memberikan pelayanan kepada siswa sehingga siswa nyaman dan mudah untuk menerima materi pembelajaran yang diberikan oleh guru-gurunya. Upaya untuk mencapai kepuasan orang tua agar percaya pada Sekolah Dasar Negeri 165/I Desa Singkawang yaitu dengan meningkatkan prestasi belajar siswa.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah verifikatif dan deskriptif. Metode verifikatif digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Sedangkan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan keadaan yang ada pada Sekolah Dasar Negeri 156/I Kabupaten Batang Hari berdasarkan fakta, sifat-sifat populasi dan data-data yang telah dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis untuk kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, data yang diperoleh dari wawancara dari pihak perusahaan, karyawan dan konsumen serta sebagai informasi yang diperoleh yang berkaitan dengan masalah yang tengah diteliti (Sugiono, 2012). Data ini tidak dalam bentuk angka dan tidak dapat dihitung dalam bentuk bilangan rill, sedangkan Data kuantitatif, adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya: (1) data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (responden) maupun dari suatu instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari pengguna yang diperoleh dengan mengadakan kuesioner; dan (2) data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendapatkan informasi (keterangan) objek yang diteliti. Biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden) maupun dari suatu badan (instansi) yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari para pengguna, diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literatur dan buku-buku perpustakaan atau data-data dari perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Sugiono, 2012)

Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang tua siswa Sekolah Dasar Negeri 156/I Kabupaten Batang Hari sebanyak 153 orang siswa. Teknik pengambilan data sampel ini biasanya didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan tertentu, misalnya keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh. Adapun cara dalam penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan cara *purposive sampling*. Menurut Kasinem (2020) besarnya sampel dalam penelitian apabila subyeknya kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua sehingga

penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya , jika jumlah subyeknya besar dapat diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah penelitian. Kemudian penulis memilih dan menentukan jumlah sampel (subyek) penelitian sebesar 25% dari jumlah populasi sebanyak 38 orang, pada orang tua siswa kelas 1-6 Sekolah Dasar Negeri 156/I Kabupaten Batang Hari.

Penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner (Sugiono, 2012). Indikator-indikator di ukur dengan penilaian likert yang memiliki lima tingkat jawaban yang masing-masing mempunyai nilai 1 – 5 dengan rincian sebagai berikut : Sangat Tidak Setuju (STS): 1; Tidak Setuju (TS): 2; Cukup Setuju (CS): 3; Setuju (S): 4; dan Sangat Setuju (SS): 5.

HASIL

Tabel 1
Tanggapan Responden tentang Tingkat Kepercayaan Orang Tua terhadap SDN 165/I Kabupaten Batang Hari

No.	Pernyataan	Indeks
1	Saya menyekolahkan anak saya di SD N 165/I Kabupaten Batang Hari karena pengelola konsisten dalam melakukan tugasnya	3,82
2	Saya menyekolahkan anak saya di SD N 165/I Kabupaten Batang Hari karena para guru yang jujur dan melakukan anak-anak tanpa ada perbedaan	3,71
3	Saya menyekolahkan anak saya di SD N 165/I Kabupaten Batang Hari karena pengelola dan guru-guru sangat peduli dengan anak didiknya	3,95
4	Saya menyekolahkan anak saya di SD N 165/I Kabupaten Batang Hari karena para guru banyak membantu anak-anak baik disekolah ataupun di luar sekolah.	3,73
5	Saya menyekolahkan anak saya di SDN 165/I Kabupaten Batang Hari karena kualitas pengajar dan prestasi sekolah yang sangat baik	3,76
Rata-rata Indeks		**3,79**

Sumber : data olahan

Tabel 1 menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan yang memiliki nilai indeks tertinggi adalah 3,95 dan nilai indeks yang terendah adalah 3,71 dan rata-rata indeks dari pernyataan tersebut sebesar 3,79. Berdasarkan dari hasil rata-rata indeks tersebut membuktikan bahwa tanggapan tingkat kepercayaan orang tua terhadap SD N 156/I Kabupaten Batang Hari adalah masih dalam kategori Baik (Izzah et al., 2022). Sedangkan Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang memiliki nilai indeks tertinggi adalah 3,94 dan nilai indeks yang terendah adalah 3,76 dan rata-rata indeks dari pernyataan tersebut sebesar 3,86. Berdasarkan dari hasil rata-rata indeks tersebut membuktikan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap SDN 156/I Kabupaten Batang Hari adalah Puas (Izzah et al., 2022).

Tabel 2
Tanggapan Responden tentang Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap SDN 165/I Kabupaten Batang Hari

No.	Pernyataan	Indeks
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola dan guru-guru di SD N 165/I Kabupaten Batang Hari	3,94
2	Saya puas dengan fasilitas dan kualitas tenaga pendidik yang ada di SD N 165/I Kabupaten Batang Hari	3,76
3	Saya puas dengan cara-cara guru yang mengajar di SD N 165/I Kabupaten Batang Hari	3,89
4	Saya puas terhadap SD N 165/I Kabupaten Batang Hari ini sesuai dengan pengalaman saya saat menyekolahkan anak saya sebelumnya disini	3,92
5	Saya puas terhadap SD N 165/I Kabupaten Batang Hari dengan kualitas guru dan cara mendidik anak didiknya	3,82
Rata-rata Indeks		**3,86**

Sumber : data olahan

Tabel 3
Tanggapan Responden tentang Keputusan Orang Tua terhadap SDN 165/I Kabupaten Batang Hari

No.	Pernyataan	Indeks
1	Sekolah memberikan produk jasa pendidikan yang terbaik untuk anak didiknya	3,97
2	Kemampuan guru atau pendidik yang baik membuat orang tua menyekolahkan anaknya di SDN 165/I Kabupaten Batang Hari	3,86
3	Orang tua akan menyekolahkan anaknya pada saat anak nya sudah waktunya sekolah	3,84
4	Orang Tua akan menerima kegiatan yang ditawarkan sekolah untuk menunjang prestasi anak-anaknya	4,21
5	Pembayaran yang dilakukan bisa secara bertahap sesuai dengan barang yang ditawarkan disekolah seperti pakaian olahraga dan baju seragam batik	3,92
Rata-rata Indeks		**3,96**

Sumber : data olahan

Tabel 3 menunjukkan tentang keputusan orang tua yang memiliki nilai indeks tertinggi adalah 4,21 dan nilai indeks yang terendah adalah 3,84 dan rata-rata indeks dari pernyataan tersebut sebesar 3,96. Berdasarkan dari hasil rata-rata indeks tersebut membuktikan bahwa Keputusan Orang tua terhadap SDN 156/I Kabupaten Batang Hari adalah Baik (Izzah et al., 2022). Tabel 4 menunjukkan kondisi prestasi belajar yang memiliki nilai indeks tertinggi adalah 4,32 dan nilai indeks yang terendah adalah 3,92 dan rata-rata indeks dari pernyataan tersebut adalah 4,17. Berdasarkan dari hasil rata-rata indeks tersbut membuktikan bahwa kondisi prestasi belajar di SDN 156/I Kabupaten Batang Hari adalah Baik.

Tabel 4
Kondisi Prestasi Belajar di SD N 165/I Kabupaten Batang Hari

No.	Pernyataan	Indeks
1	Prestasi Akademik anak saya terjamin karena Faktor pisik selalu diperhatikan oleh pihak sekolah	3,92
2	Intelegensi dan kemampuan anak saya selalu terjamin karena para guru memiliki kompetensi yang baik	4,10
3	Prestasi anak saya terjamin karena selalu mendapat dukungan dan perhatian keluarga dalam belajar	4,29
4	Prestasi anak saya terjamin karena lingkungan dan fasilitas di sekolah cukup memadai	4,23
5	Prestasi anak saya terjamin dengan kemampuan guru-guru dan fasilitas sekolah yang lengkap	4,32
Rata-rata Indeks		**4,17**

Sumber : data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tanggapan tingkat kepercayaan, kepuasan, dan keputusan orang terhadap SDN 156/I Kabupaten Batang Hari dinyatakan baik, hal ini membuktikan bahwa kondisi prestasi belajar di SDN 156/I Kabupaten Batang Hari adalah baik.

DAFTAR PUSTAKA

Izzah, F. N., Munfiah, A., Apriliani, S. T., Risdiyanti, V. P., & Pratiwi, R. 2022. Intensitas Kepercayaan Konsumen, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Customer Chatime Di Mall Ciputra Semarang. *Al-Kalam Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manjemen*, *9*(1), 47. https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i1.5248

Kasinem, K. 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, *17*(4), 329. https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096

Meliyani, A. R., Mentari, D., Syabani, G. purnama, & Zuhri, N. Zalfa. 2022. Analisis Kebutuhan Media Pembelajaran Digital Bagi Guru Agar Tercipta Kegiatan Pembelajaran yang Efektif dan Siswa Aktif. *Jurnal Jendela Pendidikan*, *2*(02), 264–274.

Musfiyyah, S., & Maknun, L. 2022. Pengaruh Bimbingan Belajar Orang Tua Terhadap

Prestasi Belajar Siswa Di Sekolah Dasar. *MUBTADI: Jurnal Pendidikan Ibtidaiyah*, *3*(2), 157–171. https://doi.org/10.19105/mubtadi.v3i2.5497

Pujiastuti, salma nava, Purwandari, D. A., & Suwarjo. 2022. Pengaruh Lingkungan Pembelajaran Jarak Jauh Terhadap Prokrastinasi Akademik. *Jurnal Pendidikan*, *10*(1), 1–6. https://unimuda.e-journal.id/jurnalpendidikan

Semuel, H., & Wijaya, V. 2017. Analisis Kepercayaan, Motivasi Dan Kepuasan Orang Tua Siswa Sma Kristen Petra 1 Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, *11*(1), 1–10. https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.1.1-10

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.