

*An Evaluation of Accounting Problems for SMEs with GAP Analysis Method*

**Evaluasi Permasalahan Akuntansi untuk UMKM dengan Metode GAP Analisis**

**Damayanti<sup>1)</sup> dan Destia Pentiana<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup> *Staf Pengajar pada Program Studi Dosen Program Studi Akuntansi Politeknik Negeri Lampung.*

**Abstract**

*Most SMEs lack of understanding in preparing the financial statement as well as finance and accounting knowledge. Financial statements are necessary to find out information of financial position, financial performance, and cash flows of an entity that is useful to a large number of users in making economic decisions. It is assumed that the reluctance of SMEs is caused by the accounting cycle that is too burdensome and time-consuming and that it needs persons with special skills to manage it. This study was aimed at analyzing the gap between the quality of the design cycles and the expected design with the quality of simple accounting model expected by SMEs. The samples were obtained through purposive sampling method with 30 businessmen of SMEs (trade, Industry and services) that rarely prepare the financial statements. The data were collected through field survey with questionnaires and interviews. The data were analyzed using the GAP method. The results of this research note that all values in each dimension of GAP are negative, and the expectation value is greater than the perception value. The respondents were dissatisfied with the process / accounting cycle. This means that the design cycle used by regular public accounting is not done by the SMEs on the grounds that the cycle is too long, too complicated and time-consuming as well as the absence of the human resources with accounting expertise.*

*Keywords: GAP Analysis, Cycle, Accounting Design, SMEs, Perceptions, Expectations.*

**Pendahuluan**

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu penggerak perekonomian rakyat yang tangguh di berbagai negara termasuk di Indonesia. UMKM merupakan sektor yang memiliki peranan sangat penting, karena usaha ini banyak menyerap tenaga kerja, mampu menciptakan peluang usaha-usaha baru yang inovatif dan kreatif. Peranan UMKM terutama sejak krisis moneter tahun 1998

dapat dipandang sebagai katup penyelamat dalam proses pemulihan ekonomi nasional, baik dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi maupun penyerapan tenaga kerja (Jati, 2004). Bahkan di saat krisis terjadi, bagi pelaku UMKM justru menjadi pemicu kreativitas dalam berbisnis (Sugianto, 2009).

UMKM di Kota Bandar Lampung berkembang maju pesat tidak terlepas dari letaknya yang strategis. Secara geografis

kota Bandar Lampung terletak  $\pm$  165 km sebelah barat laut Jakarta menjadikannya sebagai pintu gerbang utama pulau Sumatera. Bandar Lampung memiliki andil penting dalam jalur transportasi darat dan aktivitas pendistribusian logistik dari Jawa menuju Sumatera maupun sebaliknya. Kontributor utama perekonomian kota Bandar Lampung adalah sektor industri

pengolahan, karena terdapat berbagai industri yang bahan bakunya berasal dari bahan tanaman dan perkebunan. Industri tersebut sebagian besar merupakan industri rumah tangga yang mengolah kopi, pisang menjadi keripik pisang, dan lada. Banyaknya usaha industri di Kota Bandar Lampung dari tahun 2007-2011 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Usaha Industri di Kota Bandar Lampung Tahun 2007-2011

Uraian	Tahun				
	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Industri Besar Sedang</b>	<b>110</b>	<b>109</b>	<b>113</b>	<b>114</b>	<b>122</b>
IKAH	95	94	97	97	104
ILMEA	15	15	16	17	18
<b>Industri Kecil</b>	<b>1.285</b>	<b>1.334</b>	<b>1.437</b>	<b>1.714</b>	<b>2.035</b>
IKAH	787	819	859	1.003	1.156
ILMEA	498	515	578	711	879
<b>Industri Rumah Tangga</b>	<b>6.333</b>	<b>6.459</b>	<b>6.557</b>	<b>6.628</b>	<b>6.827</b>
IKAH	3.490	3.560	3.592	3.658	3.768
ILMEA	2.843	2.899	2.965	2.970	3.059
<b>Jumlah</b>	<b>7.728</b>	<b>7.902</b>	<b>8.107</b>	<b>8.456</b>	<b>8.984</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik. 2012

Umumnya permasalahan yang dihadapi UMKM adalah kurangnya pemodal. Perusahaan-perusahaan (BUMN/swasta) di Kota Bandar Lampung banyak yang melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan UMKM melalui kucuran dana hibah untuk mengatasi permasalahan tersebut. Tidak dapat dipungkiri dana tersebut kadang masih dirasakan kurang sehingga para UMKM harus melakukan peminjaman modal kepada Lembaga perbankan. Permasalahan yang muncul berikutnya adalah para pelaku UMKM diharuskan menyertakan laporan keuangan sebagai syarat mengajukan pinjaman kepada pihak bank, sedangkan banyak para UMKM tidak memiliki laporan

kinerja usaha dan keuangannya hanya berdasarkan ingatan. Permasalahan ini juga diungkapkan oleh Saleh dan Nasrudin (2009) bahwa dua permasalahan yang dihadapi UMKM adalah permasalahan finansial dan non finansial, salah satu permasalahan non-finansial adalah kurangnya pemahaman tentang keuangan dan akuntansi.

Hasil penelitian Latifah (2011) dari 127 UMKM di Wilayah Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal, yang menerapkan akuntansi sebanyak 66% dan yang belum menerapkan akuntansi 34% dengan alasan 1) merupakan usaha keluarga; 2) kurangnya pengetahuan; 3) tidak memiliki tenaga ahli; 4) akuntansi itu rumit, membutuhkan

konsentrasi khusus, dan waktu khusus; 5) kegiatannya masih terbatas sehingga pendapatannya tidak tetap. Damayanti, dkk. (2011) menyebutkan bahwa rata-rata para UMKM belum ada yang menyusun laporan keuangan usaha mereka sesuai dengan siklus akuntansi, bahkan ada UMKM yang memahami laporan keuangan tetapi tidak menerapkannya dalam usahanya. Demikian juga hasil penelitian Srikandi dan Aris (2009), bahwa sebagian besar UKM masih jauh dalam menerapkan kaidah kaidah akuntansi melalui siklus akuntansi, dan jenis usaha manufaktur lah yang penerapan kaidah akuntansi lebih baik dibanding usaha barang dan jasa. Hasil penelitian Rusmianto (2011) menyebutkan bahwa 1) sebagian besar pelaku UMKM belum melakukan proses akuntansi sebagai suatu sistem pencatatan yang menghasilkan laporan keuangan; 2) para pelaku UMKM memiliki cukup pengetahuan tentang konsep-konsep umum akuntansi tetapi tidak memiliki cukup pengetahuan tentang proses akuntansi itu sendiri; 3) sebagian besar pelaku UMKM tidak memiliki cukup pengetahuan tentang perpajakan; 4) sebagian besar pelaku UMKM belum mengaplikasikan teknologi informasi dalam bisnis yang mereka tekuni; 5) sebagian besar pelaku UMKM melakukan pengambilan keputusan operasional bisnis dengan rasional dan sebagian besar masih membuat perencanaan hanya sebatas dalam ingatan saja belum diterjemahkan dalam bentuk dokumen.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sehubungan dengan penerapan akuntansi bagi UMKM menyebutkan bahwa rata-rata para UMKM belum benar-benar menyadari akan pentingnya penerapan akuntansi dalam usahanya. Kesadaran para pelaku UMKM tentang penerapan akuntansi terhadap keberhasilan usahanya dalam menghadapi persaingan bisnis akan sulit terwujud jika tidak dicari titik permasalahannya. Dugaan sementara teradi karena keengganan para pelaku UMKM tersebut lebih banyak disebabkan siklus akuntansi yang ada terlalu memberatkan dan memakan waktu mereka dan juga harus orang yang memiliki keahlian khusus yang mengelolanya. Oleh karena itu, sangat penting mencari desain/pemodelan akuntansi khusus bagi UMKM yang praktis, sederhana dan efisien tetapi tidak melenceng dari siklus akuntansi yang berlaku umum.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar gap kesenjangan yang terjadi antara tingkat kualitas rancangan siklus dan desain yang diharapkan dengan tingkat kualitas pemodelan akuntansi sederhana yang benar-benar diharapkan oleh UMKM. *Gap Analysis* dalam bidang bisnis dan manajemen diartikan sebagai suatu metode pengukuran bisnis yang memudahkan perusahaan untuk membandingkan kinerja aktual dengan kinerja potensialnya. Penggunaan metode pengukuran bisnis tersebut membantu perusahaan untuk dapat mengetahui sektor, bidang, atau kinerja

yang sebaiknya diperbaiki atau ditingkatkan (Asrorwardi, 2012). Pengukuran pemodelan akuntansi didasarkan pada multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi para pelaku UMKM, serta kesenjangan diantara lima kualitas catatan akuntansi yang efektif meliputi: mudah digunakan, mudah dipahami, akurat, konsisten dan dapat menyediakan informasi tepat waktu. Kelima dimensi utama tersebut disusun dalam pertanyaan-pertanyaan untuk variabel persepsi dan variabel harapan dan pemberian skor berdasarkan skala likert dari 1 (sangat tidak penting) sampai 5 (sangat penting).

### **Metode Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah para pelaku UMKM yang dalam kegiatannya terbagi dalam tiga jenis usaha yaitu usaha jasa, dagang dan manufaktur (misalnya pengusaha kopi, pengrajin kripik dan sebagainya). Penentuan sampel menggunakan metode *purposive* kepada 30 UMKM yang domisili kegiatan bisnisnya di Kota Bandar Lampung yang kegiatan penyusunan laporan keuangannya kurang dilakukan. Pemodelan akuntansi sederhana sesuai dengan harapan yang diinginkan para pelaku UMKM, maka kuesioner akan disebar ke 30 UMKM yang domisili kegiatan bisnisnya di Kota Bandar Lampung, dimana masing-masing UMKM diambil sejumlah 10 UMKM.

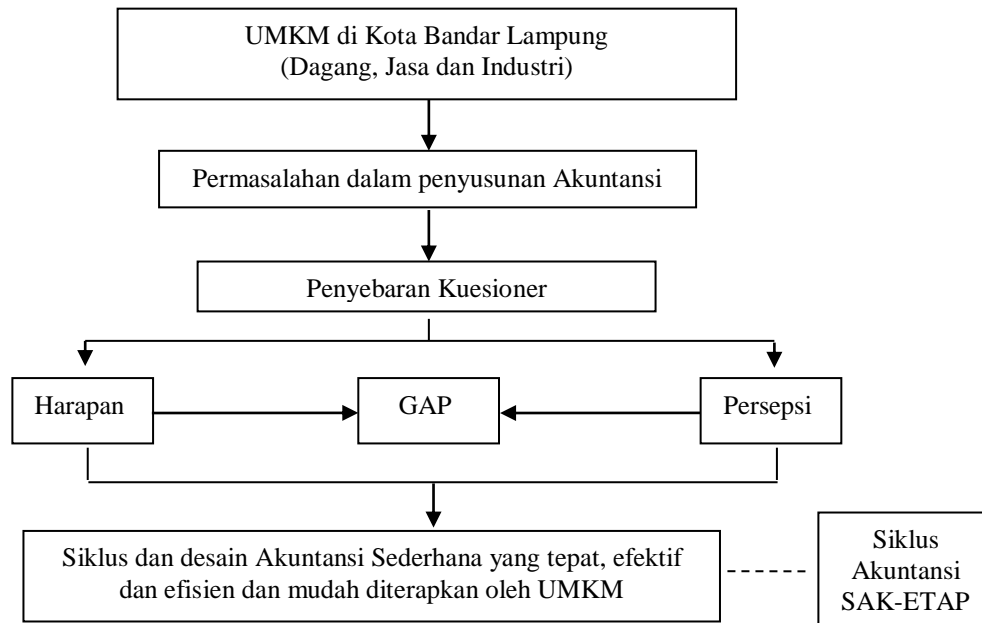
Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus. Umar (2002) menjelaskan bahwa riset dengan metode studi kasus menghendaki suatu kajian yang rinci, mendalam, menyeluruh atas objek tertentu yang biasanya relatif kecil selama kurun waktu tertentu, termasuk lingkungannya. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang dijadikan sumbernya. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden dan observasi terhadap transaksi keuangan usaha dari sampel yang diuji/disampling. Data sekunder (*secondary data*) merupakan data yang diperoleh dan digunakan sebagai data penunjang, yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi yang berasal dari artikel, buku dan jurnal yang berasal dari berbagai sumber yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan relevan dengan topik penelitian ini.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara responden diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Bentuk umum kuesioner disusun mengikuti skala pengukuran evaluasi *Semantik Diferensial* yang mengukur penilaian berdasarkan sikap responden terhadap satu kondisi. Pilihan jawaban kemudian dipetakan dalam bentuk skor (Asrowardi, 2012). Skor diberikan mulai dari pernyataan “sangat tidak penting” sampai “sangat penting” untuk kriteria

Harapan dan “sangat tidak puas” sampai “sangat puas” untuk kriteria Persepsi.

Selanjutnya dilakukan observasi, yaitu teknik mengumpulkan data dengan cara pengamatan secara langsung terhadap aktivitas catatan akuntansi yang dilakukan

para UMKM dalam mencari pemodelan akuntansi yang sederhana, tepat dan efektif yang dapat diterapkan oleh UMKM dalam meningkatkan persaingan bisnisnya. Secara rinci, kerangka pemikiran penelitian yang dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Analisis data dengan menggunakan metode *Gap Analysis*. Teknik ini memaparkan data yang merupakan jawaban responden atas sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dalam kuesioner untuk menentukan GAP kualitas antara harapan dan kinerja. Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menentukan GAP kualitas antara harapan dan kinerja menurut Aelani dalam Asrowardi (2012) adalah sebagai berikut:

1) Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan dan kinerja;

- 2) Merancang daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner;
- 3) Mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden;
- 4) Menampilkan data dalam bentuk tabel;
- 5) Mengolah dan menganalisis data dengan rumus:
  - a) Menghitung total skor untuk masing-masing atribut, dengan cara mengalikan setiap total jawaban dengan atribut point yang diperoleh (harapan dan persepsi);

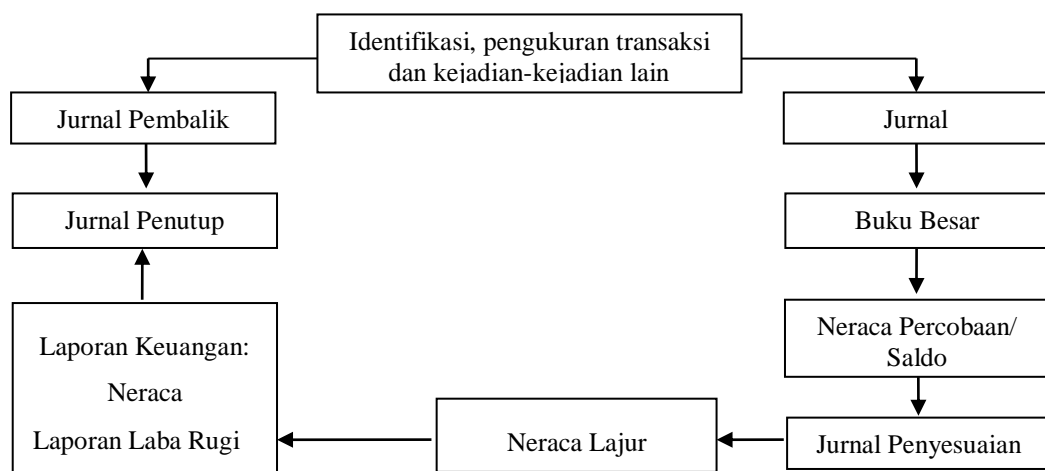
- b) Menghitung rata-rata nilai skor setiap atribut;
- c) Menghitung kesenjangan antara nilai yang diperoleh dari ekspektasi dan persepsi ( $\text{gap} = \text{skor rata-rata persepsi} - \text{rata-rata harapan}$ );
- d) Menghitung gap total ( $\text{total gap} = \text{skor rata-rata persepsi} - \text{rata-rata harapan}$ );
- e) Memberikan keterangan pada gap yang dihasilkan. Jika rata-rata harapan lebih besar dari rata-rata persepsi atau jika rata-rata harapan  $< 0$  (nol) / menghasilkan gap negative maka UMKM tidak puas. Jika rata-rata persepsi lebih besar dari rata-rata harapan  $\geq 0$  (nol) / menghasilkan gap positif maka UMKM puas.
- 6) Menyimpulkan hasil dan menampilkan dalam bentuk grafik.

pencatatan yang dimilikinya. Pada kenyataannya banyak sekali pelaku UMKM tidak menyelenggarakan pencatatan atau tidak membuat laporan keuangan dari usahanya. Dari 30 responden yang menjadi subjek penelitian ini hanya 5 responden yang memiliki pencatatan atau membuat laporan keuangan. Alasan utama yang menyebabkan pelaku UMKM (responden) tidak melaksanakannya adalah terlalu rumit dan membuang banyak waktu serta keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya walaupun rata-rata pendidikan pelaku UMKM adalah SMA (Tabel 4).

Alasan yang diutarakan oleh responden memang masuk akal, jika kita lihat siklus akuntansi suatu entitas membutuhkan SDM yang memiliki keahlian akuntansi dan membutuhkan waktu khusus untuk menyusunnya (Gambar 2).

## Hasil dan Pembahasan

Perkembangan suatu entitas bisnis dapat dilihat dari laporan keuangan atau



Gambar 2. Siklus Akuntansi  
Sumber: Abubakar dan Wibowo (2004)

Upaya mencari penyederhanaan siklus dapat dilalui oleh pelaku UMKM dilakukan melalui pencarian desain akuntansi yang sederhana. Terlebih dahulu dicari kesenjangan (GAP) kualitas antara harapan dan persepsi laporan keuangan yang diinginkan oleh pelaku UMKM dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan ke responden.

Berdasarkan hasil pengujian penerapan siklus dan desain akuntansi yang diinginkan menghasilkan gap antara harapan dan persepsi sebesar -0,56. Artinya, bahwa harapan pengguna terhadap siklus dan desain akuntansi yang ada lebih besar daripada yang dilakukan ketika pelaku UMKM melaksanakan proses/siklus akuntansi, sebagaimana yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. GAP pada setiap Kategori

Persepsi	Harapan	GAP	Keterangan
2,38	2,94	-0,56	Tidak Puas

Secara terperinci gap antara harapan dan persepsi pada setiap dimensi dalam setiap kategori disajikan pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. GAP pada setiap Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP	Keterangan
<i>Content</i>	2,35	2,63	-0,28	Tidak Puas
<i>Design</i>	2,67	3,33	-0,66	Tidak Puas
<i>Organization</i>	2,16	3,71	-1,55	Tidak Puas

Secara keseluruhan gap pada setiap dimensi (Tabel 3) menghasilkan gap negatif, artinya rata-rata harapan lebih besar dari rata-rata persepsi maka UMKM merasakan ketidakpuasan di setiap dimensi. Secara terinci gap yang terjadi pada setiap item dapat dilihat pada tabel perbandingan GAP (Tabel 5). Berdasarkan Tabel 5 tersebut, dari 31 item kesenjangan antara nilai yang diperoleh dari ekspektasi dan persepsi 29 item menghasilkan GAP bernilai negatif berarti rata-rata harapan lebih besar dari rata-rata persepsi atau rata-

rata harapan  $< 0$  (nol) dengan kesimpulan pelaku UMKM tidak puas.

Sementara itu, 2 item nilai GAP nya positif artinya rata-rata persepsi lebih besar dari rata-rata harapan  $\geq 0$  (nol) yaitu untuk item pencatatan kas dan kartu hutang per *customer*. Hampir semua pelaku UMKM memiliki pencatatan kas dan catatan hutang meskipun berbeda beda bentuk pencatatannya sehingga kinerja dari transaksi tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Kesimpulan dari hasil analisis GAP, bahwa pelaku UMKM menginginkan

adanya pencatatan yang tidak menggunakan pencatatan dengan siklus yang panjang, disesuaikan dengan kebutuhan pelaku UMKM, walaupun tidak adanya SDM yang memiliki keahlian akuntansi proses pencatatan tetap dilaksanakan. 21 pelaku UMKM menyatakan cukup penting dan 5 orang menyatakan sangat penting sekali melihat kinerja usaha berasal dari laporan keuangan (Tabel 6), walaupun kenyataannya hanya 3 pelaku UMKM (Tabel 4) yang memiliki laporan keuangan dan semua laporan keuangan tersebut pihak lain diluar organisasinya yang membuatnya.

## Referensi

- Abubakar Arif., dan Wibowo. 2005. *Akuntansi untuk Bisnis Usaha Kecil dan Menengah*. PT Grasindo. Jakarta.
- Asrorwardi, Imam. 2012. *Rancang Bangun Penilaian Kualitas Website Untuk Mengukur Gap Kualitas Antara Harapan dan Persepsi Pengguna*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung. 2012. *Kota Bandar Lampung Dalam Angka 2012*. Bandar Lampung.
- Damayanti, Nurmala, dan Artie Ardhita R. 2011. *Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan Bagi UMKM*. Jurnal Pengabdian USU Tahun IV, No.2 September 2011, hal 57-58. Sumatera Utara.
- Jati, H., Beatus B., Otniel N., 2004. *Menumbuhkan Kebiasaan Usaha Kecil Menyusun Laporan Keuangan*. Jurnal Bisnis dan Usahawan, II No. 8 (April 2004), hlm. 211.
- Latifah, P. Nurul. 2011. *Studi Empiris Penerapan Akuntansi UMKM Boja*. Jurnal STIE Semarang Volume 3 Nomor 2 Juni 2011. [www.stiesemarang.ac.id/jurnal/index.php/ss/article/download/24/21.pdf](http://www.stiesemarang.ac.id/jurnal/index.php/ss/article/download/24/21.pdf).
- Rusmianto. 2011. *Studi Pendahuluan Penerapan Akuntansi Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Bandar Lampung*. Jurnal Ilmiah ESAI. Volume 5 Nomor 1 Januari 2011. Hal 69.
- Saleh, Rusdi dan Nasrudin. 2009. *Koperasi dan UKM. Peranan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia*. <http://hijauaum.bogspot.com.2009/04/koperasi-dan-ukm.html>.

## Kesimpulan

Besar GAP kesenjangan yang terjadi antara tingkat kualitas rancangan siklus dan desain yang diharapkan dengan tingkat kualitas pemodelan akuntansi sederhana yang benar-benar diharapkan oleh UMKM dari semua kategori (*content*, desain dan organisasi) bernilai negatif, hal ini berarti pelaku UMKM merasa tidak puas dengan siklus dan desain yang ada. Hal ini dikarenakan siklus akuntansi yang ada terlalu rumit, memakan waktu dan tidak tersedianya SDM yang memiliki keahlian akuntansi sehingga kinerja keuangan pelaku UMKM tidak maksimal.



Srikandi, Cut. dan Dr. Aris Budi Setyawan. 2009. Analisis Penerapan Siklus Akuntansi Pada Usaha Kecil dan Menengah Di Daerah Istimewa Yogyakarta.

*ejournal.stienusa.ac.id/index.php/accounting/article/download/76/61.pdf*

Sugianto. 2009. <http://www.depkop.go.id/Media%20Massa/563-geliat-usaha->

mikro-kecil-menengah-sebagai-motor-perekonomian-nasional-tahan-krisis-berkat-koalisi-strategis.html [31 Juli 2009]

Umar, Husein. 2002.. Metode Riset Bisnis. PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta

Tabel 4. Data Responden

Responden	Pendidikan Terakhir Pemilik Usaha	SDM yang memiliki keahlian akuntansi	Usaha memiliki laporan Keuangan	Alasan Tidak Memiliki Laporan Keuangan
1	SMP	Tidak Ada	Tidak Ada	tdk ada SDM & Terlalu Rumit
2	SD	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
3	Diploma	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
4	SD	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
5	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
6	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
7	Sarjana	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
8	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
9	SMP	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
10	SMP	Ada	Tidak Ada	-
11	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
12	SMA	Tidak Ada	Ada	Rumit
13	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
14	SMP	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
15	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
16	Sarjana	Tidak Ada	Ada	Sama dengan di atas
17	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
18	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
19	SMA	Tidak Ada	Ada	Sama dengan di atas
20	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
21	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	-
22	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
23	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
24	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
25	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
26	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
27	SMA	Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
28	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
29	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas
30	SMA	Tidak Ada	Tidak Ada	Sama dengan di atas

Tabel 5. Hasil Pengujian GAP Pada Setiap Item

Item	Persepsi	Harapan	GAP	Keterangan
1	3,27	3,97	-0,70	Tidak Puas
2	1,30	1,87	-0,57	Tidak Puas
3	1,60	2,00	-0,40	Tidak Puas
4	1,90	2,20	-0,30	Tidak Puas
5	4,10	3,33	0,77	Puas
6	3,13	3,43	-0,30	Tidak Puas
7	3,23	3,33	-0,10	Tidak Puas
8	2,63	3,30	-0,67	Tidak Puas
9	2,47	2,83	-0,37	Tidak Puas
10	2,13	3,10	-0,97	Tidak Puas
11	2,97	3,03	-0,07	Tidak Puas
12	2,87	2,83	0,03	Puas
13	1,63	2,03	-0,40	Tidak Puas
14	1,73	2,03	-0,30	Tidak Puas
15	2,10	2,40	-0,30	Tidak Puas
16	2,60	2,93	-0,33	Tidak Puas
17	2,03	2,53	-0,50	Tidak Puas
18	2,13	2,33	-0,20	Tidak Puas
19	1,53	1,53	0,00	Tidak Puas
20	1,53	1,53	0,00	Tidak Puas
21	2,77	3,33	-0,57	Tidak Puas
22	2,73	3,20	-0,47	Tidak Puas
23	2,73	3,17	-0,43	Tidak Puas
24	2,77	3,37	-0,60	Tidak Puas
25	2,33	3,57	-1,23	Tidak Puas
26	2,70	3,37	-0,67	Tidak Puas
27	2,00	4,73	-2,73	Tidak Puas
28	2,00	3,87	-1,87	Tidak Puas
29	2,40	3,67	-1,27	Tidak Puas
30	2,40	3,10	-0,70	Tidak Puas
31	2,00	3,17	-1,17	Tidak Puas

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Item	HARAPAN					PERSEPSI				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	8	13	9	0	0	12	0	15	3	0
2	0	0	0	26	4	0	0	1	7	22
3	0	0	4	22	4	0	0	0	18	12
4	0	0	6	24	0	0	0	0	27	3
5	1	8	21	0	0	5	22	3	0	0
6	0	14	15	1	0	0	6	24	0	0
7	0	12	16	2	0	0	9	19	2	0
8	1	14	9	5	1	0	1	17	12	0
9	0	6	18	1	5	0	1	12	17	0
10	1	5	22	1	1	0	0	4	26	0
11	1	7	17	2	3	0	1	28	1	0
12	1	4	18	3	4	0	0	26	4	0
13	0	0	23	4	3	0	0	0	19	11
14	0	0	5	21	4	0	0	0	22	8
15	0	0	11	19	0	0	0	9	15	6
16	0	2	24	4	0	0	9	4	13	4
17	0	2	13	14	1	0	0	14	4	12
18	0	0	14	12	4	0	0	7	23	0
19	0	0	0	16	14	0	0	0	16	14
20	0	0	0	16	14	0	0	0	16	14
21	0	10	20	0	0	0	0	23	7	0
22	0	6	24	0	0	0	0	23	7	0
23	0	5	25	0	0	0	0	23	7	0
24	0	11	19	0	0	0	0	23	7	0
25	1	13	16	0	0	0	0	23	7	0
26	0	11	19	0	0	0	0	23	7	0
27	25	4	1	0	0	0	0	0	30	0
28	12	2	16	0	0	0	0	0	30	0
29	4	17	5	4	0	0	0	8	22	0
30	4	21	0	5	0	0	0	10	20	0
31	4	1	21	4	0	0	0	0	0	30