

## Kepuasan Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari: Kelas, Jenis Kelamin Dan Umur

Susilawati Susilawati<sup>1\*</sup>, Tatang Agus Pradana<sup>1</sup>, Awalya Awalya<sup>2</sup>, Weni Anggraini<sup>3</sup>,  
Yudhi Nugraha<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap, Cilacap, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Tidar, Magelang, Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Islam Jember, Jember, Indonesia

\*Korespondensi: [susilawati@unugha.id](mailto:susilawati@unugha.id)

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel

Dikirim: 30 Mei 2022

Direvisi: 24 Juni 2022

Diterima: 28 Juni 2022

### Kata Kunci:

Kepuasan Pembelajaran  
Online;  
Pandemi Covid-19;  
Kelas;  
Jenis Kelamin;  
Umur.

### Abstrak

**Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik dalam mengikuti kegiatan belajar secara daring yang dilihat berdasarkan demografi tertentu yaitu berdasarkan kelas, jenis kelamin, dan umur.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini melibatkan 497 peserta didik di Kabupaten Pagar Alam yang diambil dengan teknik convenience. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Online Course Student Satisfaction yang terdiri dengan 8 item. Data dianalisis menggunakan deskriptif analisis dengan bantuan IBM SPSS.

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan dari 497 peserta didik, sebanyak 221 peserta didik memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap pembelajaran daring, kemudian 216 peserta didik memiliki tingkat kepuasan sedang dan 60 peserta didik memiliki tingkat kepuasan rendah.

**Kesimpulan:** Hasil menunjukkan bahwa 60 orang menyatakan kurang puas dengan pelaksanaan belajar online, 216 menyatakan puas dan 221 menyatakan sangat puas dengan ( $M= 1,72$   $SD= 0,82$ ). Berdasarkan tingkat kepuasan peserta didik kelas 10 menunjukkan tingkat kepuasan rendah sebanyak 25 orang, sedang sebanyak 103 orang dan tinggi 127 orang. Peserta didik kelas 11 menunjukkan tingkat kepuasan rendah sebanyak 16 orang, sedang sebanyak 53 orang dan tinggi 55 orang. Peserta didik kelas 12 menunjukkan tingkat kepuasan rendah sebanyak 19 orang, sedang sebanyak 60 orang dan tinggi 39 orang.

**Implikasi:** Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau pertimbangan bagi pemegang kebijakan pembelajaran untuk selalu memperhatikan kualitas pendidikan ditengah pandemi covid – 19.

## PENDAHULUAN

Semenjak covid-19 yang terjadi menerpa seluruh wilayah dunia termasuk Indonesia maka semua pembelajaran tatap muka dihentikan dan menjadi pembelajaran *online*. Wabah Covid-19 pertama muncul di Wuhan, China (Shi dkk., 2020). Masuk ke Indonesia sejak pertengahan Maret 2020 dan angka jumlah pasien positif corona semakin meningkat, maka sebagai upaya untuk menekan angka penderita covid 19, pemerintah pusat, provinsi dan pemerintah daerah menghasilkan kebijakan dalam dunia pendidikan yaitu meniadakan sementara pembelajaran tatap muka diganti dengan pembelajaran *online* (Fey, 2020).

Pembelajaran *online* yang ada di Indonesia ini bersifat pariatif, dimana terdapat guru yang menggunakan beberapa aplikasi khusus pendidikan seperti *Google Classroom*, *Edmodo*, *Zoom Meeting*, dan *Google Meet*, namun terdapat juga guru yang menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk memberikan pembelajaran secara *online*. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa proses pembelajaran daring selama ini banyak dilakukan dengan pemberian tugas melalui aplikasi *WhatsApp Group*, video conference, google form, ataupun melalui aplikasi khusus pendidikan yang tersedia (Handarini & Wulandari, 2020; Joesyiana, 2020). Maka dari itu penting untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran daring selama masa covid-19 di Indonesia.

Proses belajar mengajar dilakukan secara online dan hal itu termasuk layanan BK juga diberikan melalui *online*, penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa layanan bimbingan konseling secara daring dapat dilakukan dengan penggunaan media seperti *WhatsApp*, *google suite for education*, *videoconference skype*, *google meet*, *zoom*, *hangout*, *google classroom*, melalui media tersebut, konselor dapat memberi



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited © 2022 by author(s)

tugas terukur sesuai dengan tujuan materi layanan yang disampaikan (Musdalifah, 2021). Penelitian lain mengungkapkan mengenai respon siswa dalam kepuasan mengenai layanan BK secara *online*, dimana siswa merasa pelayanan bimbingan dan konseling selama masa pandemic beragam dan selama pemberian layanan terdapat beberapa siswa yang lebih senang bertemu secara langsung (Fauzi dkk., 2020).

Kepuasan belajar *online* layak diselidiki karena hal ini sangat penting untuk motivasi, aspirasi siswa dalam belajar *online* (Holder, 2007; McFarland & Hamilton, 2005), serta untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dalam kegiatan belajar *online* (Yildirim, 2008). Lebih lanjut, siswa mungkin berbeda secara substansial dalam pengalaman belajar, pemahaman serta kemampuan mereka dalam belajar melalui internet (Kaminski dkk., 2009). Karena tidak menutup kemungkinan selama masa pembelajaran daring terdapat kendala yang dihadapi oleh siswa. Penelitian sebelumnya mengungkapkan ada beberapa siswa yang mengaku kesulitan untuk mengikuti pembelajaran *online* karena tidak semua wilayah di Indonesia mendapatkan jaringan internet dengan akses lancar (Hasanah dkk., 2020). Lebih dari itu terdapat siswa yang bunuh diri lantaran depresi karena tugas selama belajar daring (Fey, 2020; Kompas.com, 2020).

## **METODE**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis survei *cross-sectional* untuk mengetahui kepuasan belajar *online* dimasa pandemi.

### **Partisipan**

Populasi pada penelitian ini adalah peserta didik pada jenjang pendidikan sekolah menengah atas di Kabupaten Pagar Alam. Sampel penelitian ditetapkan menggunakan metode convenience. Pengambilan data dilaksanakan dengan menyebarkan instrumen yang dibantu oleh guru bimbingan konseling atau konselor dengan menyebarkan link (google form) yang diisi secara sukarela oleh responden. Tercatat 497 orang berpartisipasi dalam pelaksanaan survei kepuasan belajar online.

### **Bahan dan Peralatan**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Online Course Student Satisfaction (Bayrak & Tibi, 2020). Instrumen yang digunakan adalah skala yang diadopsi dari pemilik teori tersebut sehingga harus memiliki prosedur dan pedoman yang digunakan dalam proses adaptasi adapun alur yang digunakan dalam proses adaptasi adalah sebagai berikut: *Forward Translation, Translation Review, Decentering, and Reconciliation of Content, Back Translate, Committe or Team Review and Further Cultural Adaptation, Pretesting And Revision, Qualitative Review, Quantitative Pretesting Revision dan Team Review and Consensus Forming* (Lenz dkk., 2017). Tujuan dari pengumpulan data untuk mengukur kepuasan peserta didik belajar secara online dengan menggunakan 8 item. Item dinilai dalam skala Likert 5 poin, (1) sangat tidak setuju dan (5) sangat setuju. Contoh item “Saya puas berkomunikasi secara efektif dengan guru saya sepanjang semester” dan “Saya puas dengan sistem online yang mudah digunakan”. Hasil penelitian terdahulu, instrumen memiliki skor Reliabilitas konstruk sebesar 0,949 dan Reliabilitas Cronbach Alpha (0,938) (Bayrak et al., 2020) sedangkan skor validitasnya nilai KMO adalah 0,929 dan uji Barlett signifikan ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa instrumen ini memiliki kualitas yang baik. Data dianalisis menggunakan deskriptif analisis dengan bantuan IBM SPSS for Windows untuk mendeskripsikan menilai tingkat kepuasan belajar online dari peserta didik.

### **Prosedur Penelitian**

Adapun survey yang dilakukan dalam bentuk kuisioner menggunakan google form agar mudah diakses oleh siswa di kota Pagaralam Sumatera Selatan.

### **Teknik Analisis Data**

Data dianalisis menggunakan deskriptif analisis dengan bantuan IBM SPSS for Windows untuk mendeskripsikan menilai tingkat kepuasan belajar online dari peserta didik.

## HASIL

Pelaksanaan administrasi instrumen dilakukan dengan menyebarkan link (*Google Form*) kepada peserta didik ditntu oleh guru bimbingan konseling atau konselor. Sebanyak 497 orang berpartisipasi pada penelitian ini. Hasil menunjukkan bahwa 60 orang menyatakan kurang puas dengan pelaksanaan belajar *online*, 216 menyatakan puas dan 221 menyatakan sangat puas dengan ( $M= 1,72$   $SD= 0,82$ ).

Berdasarkan tingkat kepuasan peserta didik kelas 10 menunjukkan tingkat kepuasan rendah sebanyak 25 orang, sedang sebanyak 103 orang dan tinggi 127 orang. Peserta didik kelas 11 menunjukkan tingkat kepuasan rendah sebanyak 16 orang, sedang sebanyak 53 orang dan tinggi 55 orang. Peserta didik kelas 12 menunjukkan tingkat kepuasan rendah sebanyak 19 orang, sedang sebanyak 60 orang dan tinggi 39 orang. Lebih lanjut hasil deskriptif tingkat kepuasan belajar *online* peserta didik dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Deskriptif Responden**

Variabel	F	Tingkat Kepuasan			M	SD
		Rendah	Sedang	Tinggi		
<b>Kelas</b>	<b>497</b>	<b>60</b>	<b>216</b>	<b>221</b>	1.724	0.822
10	255	25	103	127		
11	124	16	53	55		
12	118	19	60	39		
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>497</b>	<b>60</b>	<b>216</b>	<b>221</b>	1.629	0.483
Laki-Laki	184	30	79	75		
Perempuan	313	30	137	146		
<b>Umur</b>	<b>497</b>	<b>60</b>	<b>216</b>	<b>221</b>	15.961	1.066
15	228	19	94	115		
16	115	16	55	44		
17	108	22	38	48		
18	37	3	27	7		
19	9	0	2	7		

Selanjutnya ditinjau dari jenis kelamin dengan ( $M= 1,63$   $SD= 0,48$ ), peserta didik laki-laki, 30 orang menyatakan tidak puas, 79 orang menyatakan puas dan 75 orang menyatakan sangat puas. Sedangkan peserta didik perempuan, 30 orang menyatakan tidak puas, 137 orang menyatakan puas dan 146 orang menyatakan sangat puas. Terakhir ditinjau dari umur ( $M= 15,96$   $SD= 1,07$ ), peserta didik dengan umur 15 tahun menunjukkan bahwa, 19 orang menyatakan tidak puas, 94 orang menyatakan puas dan 115 orang menyatakan sangat puas. Umur 16 tahun menunjukkan bahwa, 16 orang menyatakan tidak puas, 55 orang menyatakan puas dan 44 orang menyatakan sangat puas. Umur 17 tahun menunjukkan bahwa, 22 orang menyatakan tidak puas, 38 orang menyatakan puas dan 48 orang menyatakan sangat puas. Umur 18 tahun menunjukkan bahwa, 3 orang menyatakan tidak puas, 27 orang menyatakan puas dan 7 orang menyatakan sangat puas. Serta peserta didik umur 19 tahun menunjukkan bahwa, 2 orang menyatakan puas dan 7 orang menyatakan sangat puas. Secara keseluruhan peserta didik menunjukkan bahwa merasa puas dengan proses pembelajaran *online* yang telah dilakukan lembaga pendidikan.

## PEMBAHASAN

Covid-19 merebak keseluruh belahan dunia tak terkecuali Indonesia. Dengan merebaknya wabah ini seluruh dunia bergerak cepat mengatasi pandemi ini, semua sektor publik dibatasi aktifitasnya bahkan jika dirasa membahayakan atau menjadi lantaran penularan maka fasilitas publik atau sektor publik ditutup tak terkecuali sektor atau lembaga pendidikan terkena imbasnya, akhirnya aktifitas pembelajaran langsung beralih ke pembelajaran daring. Pembelajaran secara daring menjadi salah satu solusi untuk mencaegah penyebaran virus. Namun disisi lain kondisi geografis dan ketidakmerataan fasilitas pendidikan di Indonesia menjadi hambatan pelaksanaan pembelajaran daring (Azzahra, 2020; Santoso & Setyowati, 2020).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tentang kepuasan pembelajaran daring banyak yang menyampaikan bahwa pembelajaran daring juga banyak manfaatnya dan efektif untuk melanjutkan pembelajaran ditengah wabah pandemi Covid-19. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Sele (2022), 77,37% siswa sangat puas belajar daring dengan menggunakan aplikasi Live Worksheet sehingga siswa meminta aplikasi ini unuk terus digunakan dalam pembelajaran daring. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Novianti dan Syarkowi (2021) didapat hasil bahwa kepuasan siswa terhadap pembelajaran fisika telah tercapai dengan kata lain siswa merasakan puas terhadap pembelajaran fisika yang dilakukan daring atau pembelajaran jarak jauh di masa new normal covid-19 (Nilayani, 2020).

Melakukan penelitian dengan tema Survei Kepuasan Siswa Terhadap Proses Belajar Daring Selama Pandemi Covid-19, didapatkan hasil responden menilai mengenai sikap dan tanggapan (aktivitas diskusi dalam proses pembelajaran daring) cukup memuaskan. Penelitian Irmayanti, dkk. (2022) menyatakan bahwa Evaluasi Pembelajaran Daring Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika dan Komputer di Tengah Pandemi Covid-19, mendapatkan hasil mahasiswa Jurusan Teknik Informatika dan Komputer Fakultas Teknik Angkatan 2017-2020 Universitas Negeri Makassar yang merasa puas terhadap pembelajaran daring yang dilakukan selama pandemic Covid-19 dengan persentase 68.87%.

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan peserta didik saat belajar secara daring sebagai dasar pengembangan dan peningkatan pelayanan pendidikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peserta didik merasa puas dengan proses pembelajaran daring yang telah dilakukan. Hasil kami selaras dengan pendapat Kusumawardhani & Burhanuddin (2020). Meski demikian, lembaga penyedia layanan diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan pembelajaran daring, sehingga dapat memenuhi harapan dari peserta didik. Instrumen penelitian telah mengungkap faktor menilai kepuasan peserta didik belajar daring seperti adanya interaksi daring, self-efficacy, jaringan internet, dan niat mengikuti pembelajaran daring (Bayrak & Tibi, 2020; Erenler & Cetin, 2019).

Penelitian ini perlu dikembangkan dengan memerhatikan penyebaran responden penelitian yang lebih luas atau pada jenjang pendidikan yang berbeda, hal ini disebabkan bahwa tingkat persepsi belajar daring pada siswa dapat bersifat berbeda-beda dimana. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa, siswa mungkin berbeda secara substansial dalam pengalaman belajar, pemahaaman serta kemampuan mereka dalam belajar melalui internet (Kaminski dkk., 2009; Lenhart dkk., 2010). Pada penelitian ini hasil yang temukan siswa mengalami kepuasaan, namun belum tentu akan sama hasilnya jika diujikan kepada siswa yang berasal dari wilayah lain dan dengan faktor demografi yang berbeda, maka untuk penelitian selanjutnya dapat mengujikan kepuasan belajar daring kepada responden yang berasal dari lokasi yang berbeda dan jenjang pendidikan yang juga berbeda. Kemudian juga dapat melakukan penelitian dengan metode yang berbeda seperti kualitatif untuk mendalami lebih jauh tingkat kepuasan peserta didik dalam mengikuti pembelajaran daring.

## **KESIMPULAN**

Tingkat kepuasan pada pelaksanaan pembelajaran daring Kepuasan siswa dalam pembelajaran online menjadi indikator terpenting dari kualitas pengalaman belajar secara daring. Tingkat kepuasan peserta didik yang mengikuti pembelajaran daring mayoritas berada pada kategori tinggi, hal ini didukung oleh beberapa penelitian yang dilakukan selama fase pandemi. Disisi lain yang menjadi penghambat lancarnya pelaksanaan pembelajaran daring adalah geografis indonesai yang tidak merata antara satu tempat dengan tempat lainnya. Disisi lain pemegang kebijakan tetap harus melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pembelajaran secara daring karena masih banyak peserta didik yang memiliki tingkat kepuasan sedang dan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pembelajaran daring harus selalu dievaluasi dengan memerhatikan semua faktor yang memengaruhinya.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah bekerja sama untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan pengetahuan baru didunia pendidikan khususnya Bimbingan dan Konseling.

## DAFTAR RUJUKAN

- Azzahra, N. (2020). *Mengkaji Hambatan Pembelajaran Jarak Jauh di Indonesia di Masa Pandemi Covid-19*. Center for Indonesian Policy Studies. <https://doi.org/10.35497/309163>
- Bayrak, F., & Tibi, M. H. (2020). Development of Online Course Satisfaction Scale. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 21(4), 110–123.
- Erenler, S., & Cetin, P. S. (2019). *Utilizing argument-driven-inquiry to develop pre-service teachers' metacognitive awareness and writing skills*. 5(2), 628–638.
- Fauzi, Z., Heiriyah, A., & Matarif, J. (2020). *Upaya Pelayanan Guru Bimbingan Dan Konseling Selama Pandemi Covid-19 Pada Siswa di SMP Negeri 23 Banjarmasin*. 1–12.
- Fey. (2020). *Pembelajaran Jarak Jauh: Anies Pelopori, Nadiem Sudahi*. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20201209093854-20-579760/pembelajaran-jarak-jauh-anies-pelopori-nadiem-sudahi>
- Handarini, O. I., & Wulandari, S. S. (2020). *Pembelajaran Daring Sebagai Upaya Study From Home (SFH).....* 8(3), 496–503.
- Hasanah, A., Sri Lestari, A., Rahman, A. Y., & Danil, Y. I. (2020). Analisis Aktivitas Belajar Daring Mahasiswa Pada Pandemi COVID-19. *Karya Tulis Ilmiah (KTI) Masa Work From Home (WFH) Covid-19 UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2020*, 4–8.
- Holder, B. (2007). An investigation of hope, academics, environment, and motivation as predictors of persistence in higher education online programs. *The Internet and Higher Education*, 10(4), 245–260. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2007.08.002>
- Irmayanti, I., Andayani, D. D., & Suhardi, I. (2022). Evaluasi Pembelajaran Daring Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika dan Komputer Di Tengah Pandemi Covid-19. *INTEC Journal: Information Technology Education Journal*, 1(1), 100–103.
- Joesyiana, K. (2020). The Effectiveness of Online Classes During The Covid-19 Pandemic (Case Study: Students of The Management Study Program of Persada Bunda). *Media Bina Ilmiah*, 15(2), 4045. <https://doi.org/10.33758/mbi.v15i2.730>
- Kaminski, K., Switzer, J., & Gloeckner, G. (2009). Workforce readiness: A study of university students' fluency with information technology. *Computers & Education*, 53(2), 228–233. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.01.017>
- Kompas.com. (2020). *Bersiap Tameng Ekonomi untuk Dampak Wabah Corona*. <https://jeo.kompas.com/bersiap-tameng-ekonomi-untuk-dampak-wabah-corona>
- Kusumawardhani, D. A., & Burhanuddin, B. (2020). Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 90–101. <https://doi.org/10.17977/um027v3i12020p90>
- Lenhart, A., Purcell, K., Smith, A., & Zickuhr, K. (2010). *Social Media & Mobile Internet Use Among Teens and Young Adults*.
- Lenz, A. S., Gómez Soler, I., Dell'Aquilla, J., & Uribe, P. M. (2017). Translation and Cross-Cultural Adaptation of Assessments for Use in Counseling Research. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 50(4), 224–231. <https://doi.org/10.1080/07481756.2017.1320947>
- McFarland, D., & Hamilton, D. (2005). Factors Affecting Student Performance and Satisfaction: Online versus Traditional Course Delivery. *Journal of Computer Information Systems*, 46(2), 25–32. <https://doi.org/10.1080/08874417.2006.11645880>
- Musdalifah, A. (2021). Media Daring Layanan BK di Masa Pandemi Covid-19. *Ristekdik: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 6(1), 109. <https://doi.org/10.31604/ristekdik.2021.v6i1.109-113>
- Nilayani, S. A. P. (2020). Survei Kepuasan Siswa Terhadap Proses Belajar Daring Selama Pandemi Covid-19. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(3), 453–462.
- Novianti, R., & Syarkowi, A. (2021). Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Fisika di Era New Normal Covid-19. *Journal of Natural Science and Integration*, 4(2), 162. <https://doi.org/10.24014/jnsi.v4i2.14127>
- Santoso, P., & Setyowati, N. (2020). Knowledge Relationships on Covid-19 Preventive Actions. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 8(4), 365. <https://doi.org/10.26714/jkj.8.4.2020.365-370>
- Sele, A. (2022). Survei Kepuasan Siswa Mengerjakan Tugas dengan Aplikasi Live Worksheet pada Pembelajaran Daring. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 7(1).

<https://doi.org/10.51169/ideguru.v7i1.311>

Shi, S., Qin, M., Shen, B., Cai, Y., Liu, T., Yang, F., Gong, W., Liu, X., Liang, J., Zhao, Q., Huang, H., Yang, B., & Huang, C. (2020). Association of Cardiac Injury With Mortality in Hospitalized Patients With COVID-19 in Wuhan, China. *JAMA Cardiology*, 5(7), E1–E8. <https://doi.org/10.1001/jamacardio.2020.0950>

Yildirim, İ. (2008). Relationships Between Burnout, Sources Of Social Support And Sociodemographic Variables. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 36(5), 603–616. <https://doi.org/10.2224/sbp.2008.36.5.603>