

## KEPUASAN PESERTA DIDIK DALAM PEMBELAJARAN DARING PADA POKOK BAHASAN MOMENTUM DAN IMPULS DI SMA NEGERI 4 KOTA JAYAPURA

Triana S. Tuhusula<sup>1)</sup>, Drs. Albert Lumbu, M.Si<sup>2)</sup>, Drs. Paulus G. D. Lasmono, M.T<sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Pendidikan Fisika Universitas Cenderawasih

E-mail : [triant@gmail.com](mailto:triant@gmail.com); [albertlumbu@gmail.com](mailto:albertlumbu@gmail.com); [pauluslasmono@gmail.com](mailto:pauluslasmono@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan, dan pengaruh kepuasan peserta didik dalam pembelajaran daring terhadap hasil belajar peserta didik. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah tes dan angket. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan program SPSS 16 dan *microsoft excel*. Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 4 Jayapura tahun ajaran 2020/2021. Populasi peserta didik kelas X. Sampel penelitian adalah kelas X IPA 5 dengan jumlah sampel 32 peserta didik. Pada hasil persentase umum didapat 72% peserta didik merasa puas terhadap pembelajaran daring. Di lihat dari dimensi tangiabel, sebesar 81% peserta didik merasa puas. Namun untuk dimensi *assurance*, terdapat sebesar 67% peserta didik merasa puas. Pada dimensi *empathy*, sebesar 72% peserta didik merasa puas dan untuk dimensi *reliability*, angka persentase menunjukkan 60% peserta didik merasa puas. Serta pada dimensi *responsiveness*, sebesar 70% peserta didik merasa puas.

**Kata kunci:** kepuasan peserta didik, momentum impuls, pembelajaran daring.

### ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship, and the effect of student satisfaction in online learning on student learning outcomes. This type of research is descriptive quantitative research. Data collection techniques used are tests and questionnaires. The data obtained were then analyzed using SPSS 16 and Microsoft Excel programs. The research was carried out at SMA Negeri 4 Jayapura for the academic year 2020/2021. The population of students is class X. The research sample is class X IPA 5 with a total sample of 32 students. In the general percentage results obtained 72% of students are satisfied with online learning. From the dimension tangible, 81% of students were satisfied. However, for the dimension assurance, 67% of students were satisfied. In the dimension empathy, 72% of students are satisfied and for the dimension reliability, the percentage figure shows 60% of students are satisfied. And on the dimension of responsiveness, 70% of students are satisfied.*

**Keywords:** student satisfaction, impulse momentum, online learning.

### PENDAHULUAN

Sekolah merupakan lembaga pendidikan. Di mana tempat peserta didik mengikuti proses belajar mengajar yang bersifat formal yang tentunya wajib dilakukan. Sekolah juga memiliki tujuan sebagai tempat untuk mengajar, mendidik, serta membimbing para peserta didik oleh guru.

Proses belajar mengajar dapat dilakukan dengan menerapkan sistem daring. Pembelajaran daring mengacu pada sistem pembelajaran yang menggunakan internet sebagai penyedia fasilitas interaksi antara guru dan peserta didik salah satunya berupa bahan ajar (Bakia, 2012). Menurut Moore (dalam Sadikin & Hamidah, 2020) jaringan internet yang memiliki aksesibilitas, konektivitas, fleksibilitas,

dan kapasitas untuk menghasilkan berbagai interaksi pembelajaran dikenal sebagai pembelajaran daring. Dalam tinjauan yang diarahkan oleh Sadikin dan Hamidah (2020) menyatakan bahwa pemanfaatan web dan teknologi multimedia mampu merombak cara penyampaian pengetahuan dan dapat menjadi pilihan yang berbeda dengan pembelajaran yang dilakukan di kelas-kelas konvensional.

Pembelajaran daring yang menjadi solusi di tengah masa pandemi Covid-19 merupakan sistem pembelajaran alternatif, sistem pembelajaran yang dapat mengurangi hingga dapat memutus mata rantai penyebaran, serta terpenuhinya hak manusia untuk tetap belajar dan mendapatkan ilmu (Kahfi, 2020). Ini selaras dengan ungkapan Maulana (dalam Nurhayati & Zuhra, 2020) karena melalui pembelajaran daring peserta didik bisa mendapatkan kualitas pendidikan yang lebih baik dan bermutu serta mendapatkan kesempatan untuk dapat mengikuti suatu mata pelajaran tertentu.

Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan tersebut dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk menentukan seberapa puas dan berpengetahuan peserta didik terhadap pembelajaran daring yang diberikan oleh guru. Dengan mengukur tingkat kepuasan peserta didik pada pembelajaran online merupakan salah satu cara untuk mengetahui keefektifan dan kebermaknaan suatu proses belajar mengajar yang terjadi selama era pandemi Covid-19.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata 'kepuasan' memiliki arti: puas; kesenangan; kelegaan, definisi kata kepuasan atau *setisfaction* berasal dari bahasa latin "*setis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*facio*" yang berarti melakukan atau membuat. Hal ini selaras dengan Kumalasari dan Akmal (2020), dalam pembelajaran daring kepuasan digambarkan sebagai pandangan peserta didik terhadap pengalaman belajar secara

daring, dan dapat dianggap sebagai bagian untuk mengevaluasi pembelajaran daring itu sendiri. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh tingkat kepuasan peserta didik dalam pembelajaran daring. Di mana aktivitas belajar online tidak akan terjadi apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai. Selaras dengan itu Albetris dan Iskandar (2020) menyatakan hasil penilaian tingkat kepuasan peserta didik nantinya dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik.

Penilaian tingkat kepuasan peserta didik, yang merupakan salah satu bagian dari penilaian kualitas layanan pendidikan, memiliki arti penting bagi keselarasan sistem persekolahan. Setiap peserta didik memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Tingkat kepuasan yang dirasakan meningkat seiring dengan banyaknya aspek yang memenuhi kebutuhan.

Peserta didik akan bersikap positif apabila mereka merasa puas, dan peserta didik akan bersikap negatif apabila mereka tidak puas, yang dapat menyebabkan mereka menceritakan pengalaman baik atau buruknya kepada orang lain. Sikap positif dan negatif akan timbul dari apa yang telah dialami. Perubahan yang terjadi tiba-tiba, yang semula dari tatap muka kemudian beralih pada pembelajaran daring akan memunculkan ketidaksiapan oleh peserta didik. Ketidaksiapan peserta didik dalam menjalankan pembelajaran daring ditemukan pada penelitian oleh (Muflih, 2020) salah satu yang menghambat pembelajaran daring adalah ketiadaan pengalaman dalam menggunakan perangkat daring. Selain kesiapan adapula faktor yang dapat menghambat pembelajaran daring.

Pada penelitian oleh Hart (2012) teridentifikasi bahwa faktor lain yang menghambat pembelajaran daring, di mana menerima informasi secara verbal yang disampaikan dalam bentuk tulisan menyulitkan peserta didik, dalam bentuk

gaya belajar auditori, peserta didik yang mengalami kesulitan dalam mengakses sumber daya belajar, serta kesulitan berkomunikasi dengan pendidik. Tidak mudah dalam memahami materi pembelajaran serta kesulitan dalam mengelola proses belajar merupakan bagian dari kondisi menghambat pembelajaran daring (Yang dkk, 2013). Kesulitan dalam memahami materi khususnya pada materi fisika pada pokok bahasan momentum impuls.

Momentum impuls adalah momentum dapat didefinisikan sebagai hasil kali antara massa dan kecepatan, dengan  $p$  adalah simbol dari momentum:

$$\vec{p} = m\vec{v}$$

Keterangan:

$p$  = Momentum (kg m/s)

$m$  = Massa (kg)

$v$  = Kecepatan (m/s)

Gaya impulsif merupakan gaya kontak yang diberikan untuk menggerakkan benda pada suatu lintasan tertentu dan bekerja pada selang waktu yang singkat. Hasil kali gaya impulsif rata-rata ( $\bar{F}$ ) dan selang waktu singkat ( $\Delta t$ ) selama gaya impulsif bekerja disebut besaran impuls dan diberi lambang  $I$ . Dengan demikian,

$$I = \bar{F}\Delta t = \bar{F} (t_2 - t_1)$$

Keterangan:

$I$  = Impuls (N.s)

$\bar{F}$  = Gaya (N)

$\Delta t$  = Waktu (s)

(Kanginan, 2006).

Dalam hal ini banyak sekali kesulitan-kesulitan yang terdapat dalam pembelajaran daring. Kesulitan yang ada akan sangat berpengaruh oleh kualitas belajar hingga kualitas pendidikan. Agar dapat mengontrol kesulitan dalam pembelajaran daring diperlukan kapasitas untuk dapat merespon. Kapasitas yang dimaksud di sini ialah mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap pembelajaran daring.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta didik terkait sistem pembelajaran *online* yang diterapkan di SMA Negeri 4 Jayapura. Penelitian ini juga memberikan saran untuk perbaikan pelayanan pembelajaran *online*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan metode yang dilakukan untuk mendapatkan informasi suatu fenomena dengan melihat dari sudut ciri-ciri dan karakteristiknya. Tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk mendeskripsikan suatu fenomena dalam keadaan atau kondisi tertentu (Novianti & Syarkowi, 2021). Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan peserta didik dalam pembelajaran daring pada pokok bahasan momentum dan impuls, sehingga metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Populasi yang digunakan yaitu seluruh peserta didik SMA Negeri 4 kelas X Jurusan MIPA Tahun Ajaran 2020/2021. Sampel diambil dari kelas X MIPA 5 dengan jumlah responden yaitu 32 orang. Instrumen yang digunakan yaitu non tes berupa angket yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dengan jumlah pernyataan sebanyak 32 butir pernyataan dan ada empat jawaban alternatif positif negatif dengan menggunakan *skala likert*.

Menurut Andriani, dkk (2021) menjelaskan pada langkah-langkah untuk menganalisis data respon peserta didik dengan membuat skor setiap pilihan jawaban dengan menggunakan *skala likert*. Skor setiap pilihan jawaban seperti Tabel 1. Pada bagian sub-metode penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pada pembaca mengenai metode penelitian yang digunakan. Sub-anak judul pada

metode penelitian ini sekurang-kurangnya terdiri atas Jenis Penelitian; Desain Penelitian; Waktu dan Lokasi Penelitian; Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data; dan Analisis Data/Teknik Pengolahan Data.

Kepuasan dapat diukur dengan menggunakan 5 dimensi menurut Khamaludin (2020) yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Tabel 1. Skala Likert

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Sangat Puas (SP)	4	Sangat Puas (SP)	1
Puas (P)	3	Puas (P)	2
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Puas (TP)	3
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	4

Hasil dari pengolahan angket dapat diinterpretasikan dalam 5 kategori yaitu: sangat tinggi, tinggi, cukup, rendah, sangat

rendah dengan interpretasi ini menurut Irfandi, dkk (2018). Dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi Kriteria Angket

Rentang	Interpretasi Kriteria
81% – 100%	Sangat Tinggi
61% – 80%	Tinggi
41% - 60%	Cukup
40% – 21%	Rendah
20% – 0%	Sangat Rendah

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data guna untuk menjawab hasil dari non tes berupa angket dengan menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring di masa pandemik Covid-19. Dengan mentabulasikan hasil kepuasan ke dalam bentuk persentase. dalam penafsiran data dapat dilakukan dengan menskor data penelitian dengan rumus Hervianto (2020).

impuls. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini selaras dengan hasil-hasil persentase dari 5 dimensi yang kepuasan dalam penjelasan di bawah ini:

Dengan :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \% \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

*P* = Persentase

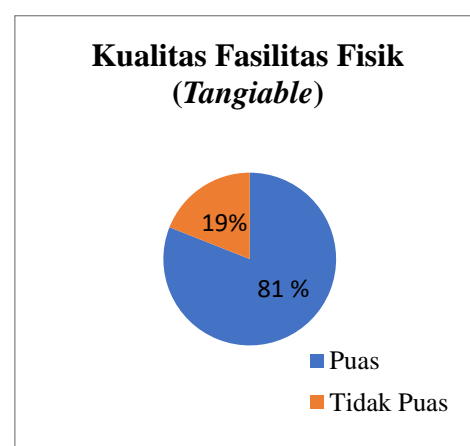
*f* = Frekuensi

*n* = Skor Ideal

1. *Tangible*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara umum, 72% dari 32 peserta didik yang memberikan data penelitian merasa puas terhadap pembelajaran daring yang diterimanya di SMA N 4 Jayapura pada pokok bahasan momentum dan

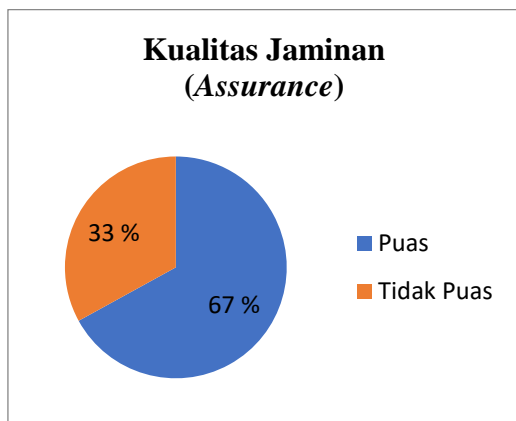


Gambar 1. Grafik kepuasan fasilitas fisik

Diagram lingkaran di atas menunjukkan hasil rata-rata dari dimensi *tangible* yang mana data tersebut

menyatakan sebesar 81% responden merasa puas dan sebesar 19% responden merasa tidak puas. Dapat dijelaskan bahwa 19% responden yang merasa tidak puas dikarenakan fasilitas kenyamanan lingkungan tempat mereka melakukan pembelajaran secara daring (misalnya rumah) tidak membuat tidak puas yang disebabkan beberapa gangguan yang dialami seperti suara suara ribut dari saudara yang berada di rumah maupun bunyi kendaraan yang lewat. Adapun kendala lainnya yaitu jaringan internet yang tidak stabil membuat proses kegiatan belajar mengajar menjadi tidak efektif.

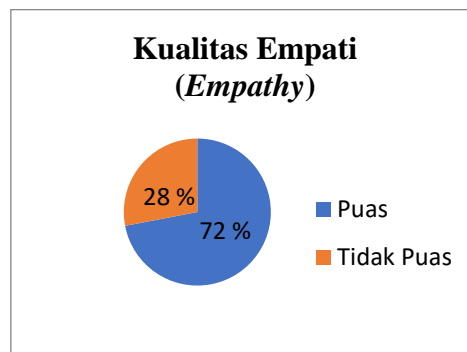
## 2. Assurance



Gambar 2. Grafik kepuasan assurance

Ditunjukkan oleh diagram lingkaran di atas yaitu sebesar 67% responden merasa puas dengan kualitas jaminan dan sebesar 35% merasa tidak puas. Hal ini disebabkan oleh lingkungan pembelajaran daring yang kurang memuaskan. Hal ini terkait dengan pembelajaran yang dilakukan secara daring yang akan terasa berbeda dengan pembelajaran yang dilakukan secara langsung sehingga dalam membuat suasana kelas daring tidak memuaskan bagi responden.

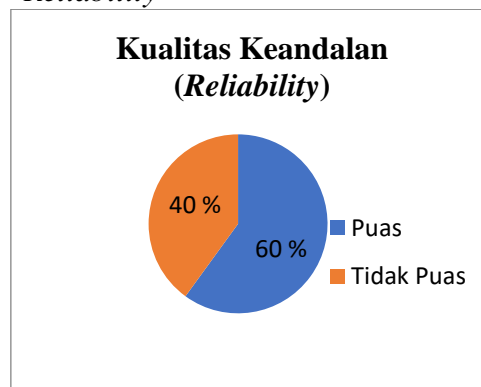
## 3. Empathy



Gambar 3. Grafik Kepuasan Empati

Kualitas empati atau kualitas secara kepedulian menunjukkan angka sebesar 72% responden merasa puas dengan bentuk pelayanan yang mereka dapatkan namun sebesar 28% juga responden menanggapi merasa tidak puas. Hal ini terjadi akibat responden merasa tidak diberikan motivasi secara optimal, bentuk respon pengajar pada responden yang sedang mengalami masalah atau sedang mengeluh mendapatkan bentuk yang kurang bisa tidak membuat responden merasa puas. Serta dengan pembelajaran daring yang diterapkan membuat responden memiliki kesempatan yang sedikit untuk mendapatkan layanan pengajar berupa meluangkan waktu untuk melayani tanggapan responden (misalnya, menanyakan tugas dan materi yang belum dipahami oleh peserta didik).

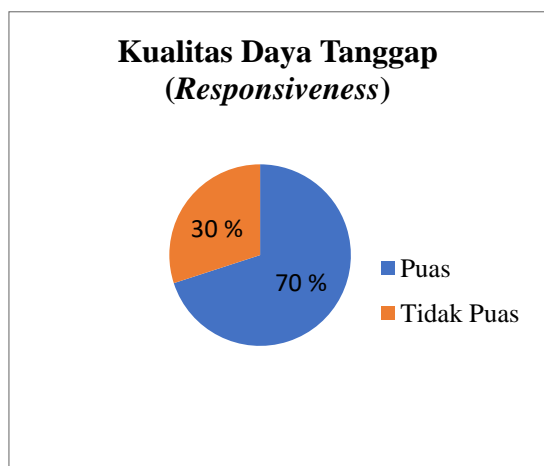
## 4. Reliability



Gambar 4. Grafik Kepuasan Reliability

Pada gambar diagram lingkaran di atas dapat dilihat bahwa besar persentase rata-rata menunjukkan 60% responden merasa puas terhadap kualitas keandalan dan merasa tidak puas sebesar 40% terhadap kualitas keandalan. Penyebab angka persentase tersebut adalah pelaksanaan pembelajaran daring dilakukan tepat waktu serta kemampuan guru dalam menjelaskan materi pembelajaran sangat baik serta jelas. Namun, ada beberapa hal pula yang menyebabkan responden tidak puas adalah karena sebagian besar responden tidak dapat memahami materi yang diajarkan ini berkaitan dengan pembelajaran yang harus memerlukan fokus dan konsentrasi yang lebih serta waktu yang optimal juga penjelasan secara mendetail juga sangat diperlukan pada saat materi yang diajarkan berkaitan dengan perhitungan. Adapun responden yang merasa tidak puas terhadap kualitas keandalan dikarenakan hadirnya pengajar yang tidak tepat waktu sesuai yang telah dijadwalkan.

##### 5. *Responsiveness*



Gambar 5. Grafik Kepuasan *Responsiveness*

Sebesar 70% responden memilih merasa puas dengan kualitas daya tanggap (*responsiveness*) dan 30% responden memilih merasa tidak puas, angka ini didapat dari perolehan rata-rata

perhitungan. Sehingga, dapat dikatakan bahwa yang menyebabkan adanya angka tersebut dikarenakan bagaimana daya tanggap pengajar dalam merespon responden (dalam hal ini peserta didik) dikategorikan tinggi. Namun ada pula yang merasa tidak puas dikarenakan sulitnya menghubungi pengajar serta sulitnya ketersediaan pengajar dalam membimbing disaat pembelajaran daring yang diterapkan saat ini.

Hasil pengolahan data dan penjelasan di atas sejalan dengan penelitian oleh Khamaludin (2020) dalam penelitiannya menunjukkan kinerja pembelajaran online skor rerata dimensi *tangible* adalah 3,6, skor rerata dimensi *reliability* adalah 3,5, skor rerata dimensi *responsiveness* adalah 3,9, rerata dimensi *assurance* adalah 3,8, dan rerata skor dimensi *emphaty* adalah 3,8. Secara keseluruhan responden memberi skor rerata untuk 15 pertanyaan kuesioner adalah 3,7 (memuaskan). Sehubungan dengan itu dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa peserta didik merasa puas dengan pembelajaran daring yang telah dilakukan.

##### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket dengan 32 pernyataan. Didapatkan hasil yang menunjukkan dari perhitungan rata-rata dari kelima dimensi yaitu *tangible*, *assurance*, *empathy*, *reliability*, dan *responsiveness* menunjukkan angka sebesar 72% responden merasa puas.

Angka tersebut apabila dikategorikan ke dalam tabel interpretasi kriteria menunjukkan kategori tinggi, dengan begitu dapat dinyatakan bahwa responden merasa puas terhadap pembelajaran daring yang telah dilakukan.

##### REFERENSI

Albetris, A., & Iskandar, F. (2020). Analisis Pelayanan Terhadap

- Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi (Studi pada Laboratorium Statistik Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi). *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 85. doi: 10.33087/eksis.v11i2.198.
- Andriani, D., Prasetyo, K. H. & Astutiningtyas, E. L. (2021). Respon Siswa Terhadap Pembelajaran dalam Jaringan (Daring) Pada Mata Pelajaran Matematika. *Absis: Mathematics Education Journal*, 2(1), 24. doi: 10.32585/absis.v2i1.830.
- Bakia, M. (2012). *Understanding the Implications of Online Learning for Educational Productivity Center for Technology in Learning SRI International*, 76. <https://www.ed.gov/technology>.
- Hart, C. (2012). Factors Associated with Student Persistence in an Online Program of Study: A Review of the Literature. *Journal of Interactive Online Learning*, 11(1), 19–42.
- Hervianto, A. T. (2020). Identifikasi Miskonsepsi Hukum Newton Pada Mahasiswa Calon GURU Fisika Universitas Cenderawasih Tahun Akademik 2017/2018. *Papua Journal of Physics Education (PJPE)*, 01(01), 1–7.
- Irfandi, I., Linda, R., & Erviyenni, E. (2018). Pengembangan Modul Pembelajaran Kimia Berbasis Learning Cycle – 5E pada Materi Ikatan Kimia. *EduChemia (Jurnal Kimia dan Pendidikan)*, 3(2). doi: 10.30870/educhemia.v3i2.3348.
- Kahfi, A. (2020). Tantangan dan Harapan Pembelajaran Jarak Jauh di Masa Pandemi Covid 19. *Dirasah*, 03(2), 137–154. Available at: <https://stai-binamadani.e-journal.id/jurdir>.
- Kanginan, M. (2006). *Fisika 2 Untuk SMA Kelas XI*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Khamaludin, K. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Terhadap Kinerja Pembelajaran Online. In *Seminar Nasional Efisiensi Energi untuk Peningkatan Daya Saing Industri Manufaktur & Otomotif Nasional (SNEEMO) 2020*, 24–27.
- Kumalasari, D., & Akmal, S. Z. (2020). Resiliensi Akademik dan Kepuasan Belajar Daring di Masa Pandemi COVID-19: Peran Mediasi Kesiapan Belajar Daring. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 9(2), 353–368. doi: 10.30996/persona.v9i2.4139.
- Muflih, S. (2020). Online Education for Undergraduate Health Professional Education during the COVID-19 Pandemic: Attitudes, Barriers, and Ethical Issues. *Research square*, 1–17. doi: 10.21203/rs.3.rs-42336/v1.
- Novianti, R., & Syarkowi, A. (2021). Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Fisika di Era New Normal Covid-19. *Journal of Natural Science and Integration*, 4(2), 162–174.
- Nurhayati, N., & Zuhra, F. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FKIP Matematika Universitas Almuslim Terhadap Pemanfaatan E-Learning di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Al Qalasadi*, 4(2), 83–90. doi: 10.32505/qalasadi.v4i2.2184.
- Sadikin, A., & Hamidah, A. (2020). Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19. *BIODIK*, 6(2),

109–119. doi:  
10.22437/bio.v6i2.9759.

Yang, D. F., Catterall, J., & Davis, J.  
(2013). Supporting New Students  
From Vocational Education and

Training: Finding a Reusable Solution  
To Address Recurring Learning  
Difficulties in E-Learning.  
*Australasian Journal of Educational  
Technology*, 29(5), 640–650. doi:  
10.14742/ajet.19