



---

## Survei Kepuasan Siswa Terhadap Proses Belajar Daring Selama Pandemi Covid-19

Oleh :

**Sang Ayu Putu Nilayani**

STKIP Agama Hindu Amlapura

sangayutu08@gmail.com

---

### **Keywords:**

*Satisfaction  
Survey, Online  
Learning Process*

---

### **Abstract**

*This study aims to determine the level of student satisfaction online learning during the Covid-19 Pandemic. By knowing the level of student satisfaction online learning is expected, educational staff can change the online teaching and learning system for the better. The data collection method used in this study was a questionnaire method (by distributing a number of questions to be answered). The dissemination of this questionnaire was carried out online using the google form application. The instrument for measuring the level of student satisfaction consisted of a total of 20 statements, with specifications of 5 questions regarding the facilities and infrastructure supporting the implementation of online learning, 5 questions regarding teacher involvement in designing learning, 5 questions about attitudes and responses (discussion activities in the online learning process), 5 guarantees / treat students (service). The value of the statements in this questionnaire instrument consists of statements on a scale of 1 - 5. The value of scale 1 is the lowest value in the range of satisfaction values, meaning that the respondent is very dissatisfied with the statement on the questionnaire. Meanwhile, the highest score is 5, meaning that the respondent is very satisfied with the services provided. In terms of facilities and infrastructure supporting the implementation of online learning, 20% are very dissatisfied, 70% are dissatisfied, 10% are quite satisfied. As many as 65% are quite satisfied, 20% are satisfied, 15% are very satisfied with the teacher's involvement in designing learning. Respondents rated the attitude and response (discussion activities in the online learning process) as satisfactory as shown by the results of questionnaire 10% very satisfied, 15% satisfied, 50% quite satisfied, 20% dissatisfied and 5% very dissatisfied. In terms of guarantees / treatment to students (services), 20% are dissatisfied, 45% are quite satisfied, 20% are satisfied, 15% are very satisfied.*

---

---

**Kata Kunci:**

Survei Kepuasan,  
Proses Belajar  
Daring

---

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa belajar daring selama Pandemi Covid-19. Dengan mengetahui tingkat kepuasan siswa belajar daring diharapkan, tenaga pendidik dapat mengubah sistem proses belajar mengajar daring agar lebih baik. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket (dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan untuk dijawab). Penyebaran angket ini dilaksanakan secara online menggunakan aplikasi google form. Instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terdiri dari total 20 pernyataan, dengan spesifikasi 5 pertanyaan mengenai sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pembelajaran daring, 5 pertanyaan mengenai ivonasi guru dalam mendesain pembelajaran, 5 pertanyaan mengenai sikap dan tanggapan (aktivitas diskusi dalam proses pembelajaran daring), 5 jaminan/perlakukan pada siswa (pelayanan). Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1 – 5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden sangat tidak puas terhadap pernyataan di kuesioner. Sedangkan, nilai tertinggi adalah 5, artinya responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pembelajaran daring, sebanyak 20% sangat tidak puas, 70% tidak puas, 10% cukup puas. Sebanyak 65% cukup puas, 20% puas, 15% sangat puas dengan ivonasi guru dalam mendesain pembelajaran. Responden menilai mengenai sikap dan tanggapan (aktivitas diskusi dalam proses pembelajaran daring) cukup memuaskan yang ditunjukkan dengan hasil kusioner 10% sangat puas, 15% puas, 50% cukup puas, 20% tidak puas dan 5% sangat tidak puas. Dalam hal jaminan/perlakukan pada siswa (pelayanan), sebanyak 20% tidak puas, 45% cukup puas, 20% puas, 15% sangat puas.

---

**Pendahuluan**

Belajar adalah sesuatu hal yang sangat penting bagi anak dalam rangka mempersiapkan dirinya di masa depan. Menurut (Budiningsih, 2005) berdasarkan teori behavioristik, belajar adalah perubahan tingkah laku sebagai akibat dari adanya interaksi antara stimulus dan respon. Cepat atau lambat setiap anak akan dituntut untuk menjadi pribadi yang mandiri di kemudian hari dengan perubahan tingkah laku menjadi lebih baik . Belajar dapat dilakukan di manapun dan kapanpun. Namun, pada umumnya seorang anak akan dituntut untuk mengikuti proses belajar formal di sekolah.

Sekolah merupakan suatu lembaga yang digunakan untuk kegiatan belajar bagi para peserta didik, serta menjadi tempat memberi dan juga menerima pelajaran yang sesuai dengan bidangnya. Sekolah menjadi salah satu tempat untuk mendidik anak-anak dengan maksud untuk memberikan ilmu pengetahuan supaya mereka mampu menjadi manusia yang berguna bagi bangsa dan juga negara.

Selain untuk kegiatan belajar, sekolah juga menjadi salah satu tempat bersosialisasi anak-anak didik. Di sekolah, anak didik akan bertemu dengan teman-teman belajar dengan berbagai karakter, sehingga anak didik akan belajar bersosialisasi secara langsung dengan teman. Karakter-karakter teman di sekolah juga dapat melatih sikap dan perilaku anak didik. Sekolah juga dapat dijadikan tempat bermain, bersenda gurau dengan teman, berdiskusi, dan melakukan hal-hal yang menyenangkan bersama teman.

Namun, pada tahun 2020 ini, dunia diguncangkan oleh munculnya sebuah virus misterius yang dikenal dengan COVID-19 (Corona Virus Disease 2019). Awal munculnya virus ini pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan.

Pandemic COVID-19 ini berdampak sangat besar pada semua bidang termasuk pada bidang pendidikan. Akibat pandemic COVID-19 ini, sekolah tutup, siswa dituntut untuk belajar dari rumah sebab pemerintah menerbitkan peraturan sosial distancing untuk semua lapisan masyarakat. Sehingga secara tidak langsung, siswa juga terkena dampak, yaitu harus belajar dari rumah. Tentu belajar dari rumah ini jauh berbeda jika dibandingkan dengan belajar di sekolah. Belajar dari rumah adalah proses belajar yang menggunakan sistem online (daring), sedangkan belajar di sekolah adalah proses belajar yang dilaksanakan secara langsung di sekolah.

Selama belajar dari rumah, kebiasaan-kebiasaan siswa yang biasanya dilakukan di sekolah mulai berubah. Tidak ada lagi bersosialisasi dengan teman, tidak ada lagi bersenda gurau, berdiskusi, serta bekerja kelompok bersama teman. Selama belajar dari rumah, segala aktivitas di luar rumah dibatasi. Belajar hanya monoton menggunakan Hp atau laptop kemudian berdiskusi secara online, hal ini dilakukan secara terus-menerus selama pandemic ini. Siswa mulai merindukan sekolah, merindukan guru, beserta segala aktivitas sekolah. Sehingga tentu, belajar dari rumah ini mempengaruhi minat belajar siswa. Hal ini juga dapat mempengaruhi hasil belajar siswa, Hasil belajar adalah perubahan yang mengakibatkan manusia berubah dalam sikap dan tingkah lakunya

(Purwanto, 2013). Untuk itu, peneliti melaksanakan penelitian yang berjudul Survei Kepuasan Siswa Terhadap Proses Belajar Daring Selama Pandemi Covid-19. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa belajar daring selama Pandemi Covid-19. Dengan mengetahui tingkat kepuasan siswa belajar daring selama pandemic ini, tenaga pendidik seperti guru dapat mengubah sistem proses belajar mengajar daring agar lebih baik juga tidak mengurangi minat belajar siswa.

## **Metode**

Pelaksanaan survei kepuasan siswa terhadap proses belajar daring selama pandemi covid-19 dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survei yang dilakukan dengan cara pengisian angket oleh siswa.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket (dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan untuk dijawab). Penyebaran angket ini dilaksanakan secara online menggunakan aplikasi google form. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa-siswi SMA/SMK yang bersedia mengisi angket/kuesioner pada aplikasi google form. Data yang digunakan adalah data primer diperoleh dari sumber utama (siswa) secara langsung.

## **Instrument Pengukuran dan Nilai Skoring**

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan siswa terhadap proses belajar daring selama pandemi covid-19 terdiri dari total 20 pernyataan, dengan spesifikasi 5 pertanyaan mengenai sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pembelajaran daring, 5 pertanyaan mengenai inovasi guru dalam mendesain pembelajaran, 5 pertanyaan mengenai sikap dan tanggapan (aktivitas diskusi dalam proses pembelajaran daring), 5 jaminan/perlakukan pada siswa (pelayanan). Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1 – 5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden sangat tidak puas terhadap pernyataan di kuesioner. Sedangkan, nilai tertinggi adalah 5, artinya responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Klasifikasi Sekala Kepuasan Mahasiswa**

Rata-rata Skor Jawaban	Klasifikasi
>1,00 – 1,99	Sangat tidak puas
>2,00 – 2,99	Tidak puas

>3,00 – 3,99	Biasa saja/cukup puas
>4,00 – 4,99	Puas
5,00	Sangat puas

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil Survei

Berdasarkan instrumen yang telah diisi oleh 60 responden di Kecamatan Karangasem pada google form. Didapat hasil sebagai berikut:

- a. Dalam hal sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pembelajaran daring, sebanyak 20% sangat tidak puas, 70% tidak puas, 10% cukup puas.
- b. Sebanyak 65% cukup puas, 20% puas, 15% sangat puas dengan inovasi guru dalam mendesain pembelajaran.
- c. Responden menilai mengenai sikap dan tanggapan (aktivitas diskusi dalam proses pembelajaran daring) cukup memuaskan yang ditunjukkan dengan hasil kusioner 10% sangat puas, 15% puas, 50% cukup puas, 20% tidak puas dan 5% sangat tidak puas.
- d. Dalam hal jaminan/perlakukan pada siswa (pelayanan), sebanyak 20% tidak puas, 45% cukup puas, 20% puas, 15% sangat puas.

### 2. Pembahasan

Pembelajaran online adalah proses belajar mengajar yang memanfaatkan internet dan media digital dalam penyampaian materinya, (Rizal, <https://www.halodoc.com/kesehatan/coronavirus>). Metode pembelajaran online dianggap lebih dekat dengan generasi pelajar saat ini yang dikenal sangat menyatu dengan produk-produk teknologi. Hal ini merupakan salah satu bentuk digitalisasi dalam dunia pendidikan yang memiliki banyak manfaat.

Meurut Rizal Fadli dalam bsitus <https://www.halodoc.com/kesehatan/coronavirus>, Online learning mulai menjadi trend di era digital serta dapat dijadikan alternatif pembelajaran dalam banyak situasi. Berikut adalah manfaat online learning yang perlu kamu ketahui.

- a. Praktis dan fleksibel

Manfaat online learning yang pertama adalah dari segi kepraktisan. Dengan online learning, interaksi antara guru dan siswa akan lebih praktis karena tidak harus

menempuh perjalanan untuk bertemu. Selain itu, tidak ada ruang kelas sebagai tempat belajar formal. Proses belajar mengajar dapat berlangsung di mana pun selama kondusif dan dapat membantu untuk fokus. Selain itu, tidak diperlukan tambahan-tambahan seperti keharusan “berdandan rapi” atau “tampil formal” sehingga lebih fleksibel.

b. Pendekatan yang lebih sesuai

Online learning menggunakan pendekatan teknologi yang lebih sesuai pelajar masa kini dibandingkan metode konservatif belajar di kelas. Metode penyampaian yang digunakan di kelas-kelas online learning juga umumnya sudah merupakan gabungan formal dan informal. Kamu akan lebih mudah memahami sesuatu yang disampaikan dengan cara yang lebih sesuai dengan “gaya”-mu, bukan?

c. Pengalaman belajar yang menyenangkan

Online learning sudah melepaskan item-item pembelajaran di kelas seperti guru dengan spidol dan papan tulis, serta siswa dengan catatan dan pulpen. Kamu akan mendapatkan pengajaran yang lebih menarik dengan berbagai format media baik itu foto, video atau audio. Semuanya akan memberikan kamu pengalaman belajar yang lebih menyenangkan.

d. Lebih personal

Beberapa teknik online learning mungkin menggunakan materi-materi yang bersifat satu arah, namun banyak juga yang sudah menyediakan komunikasi dua arah. Beberapa kelas online learning benar-benar menghubungkan siswa dan guru dalam satu waktu untuk dapat berinteraksi layaknya di kelas, namun di depan layar. Guru akan secara langsung memberikan materi pembelajaran dan siswa akan dapat secara langsung bertanya dan mendiskusikannya. Dengan cara ini, online learning bisa dikatakan lebih personal karena baik guru dan siswa benar-benar melakukan interaksi dua arah dalam satu waktu.

e. Hemat waktu dan biaya

Dalam pembelajaran konvensional selama dua jam, misalnya, dibutuhkan waktu setidaknya 3 jam hingga kelas dimulai karena perpindahan ruang. Baik guru dan siswa harus sama-sama menempuh waktu perjalanan untuk mencapai kelas yang digunakan untuk belajar. Selain itu, ada biaya-biaya tambahan seperti pengadaan buku serta fotokopi materi dan sebagainya. Salah satu manfaat lainnya online

learning adalah memangkas semua pengeluaran tersebut sehingga siswa dan guru hanya perlu terhubung dengan layar dan koneksi internet.

f. Mudah didokumentasi

Dengan metode pembelajaran konvensional, siswa perlu mencatat atau untuk membuat salinan materi pelajaran untuk diri mereka. Cara lainnya adalah dengan fotokopi materi, namun cara tersebut akan membutuhkan media kertas sehingga tidak terlalu praktis. Manfaat online learning lainnya adalah menggunakan media yang memungkinkan siswa untuk merekam dan menyimpan materi yang diberikan dalam bentuk digital. Sehingga dapat dengan mudah diakses dan dipelajari kembali di kemudian hari.

g. Ramah lingkungan

Dengan berkurangnya mobilitas, secara tidak langsung kamu sudah mengurangi polusi yang ditimbulkan oleh kendaraan bermotor. Selain itu, online learning tidak memerlukan kertas baik untuk pemberian materi, soal-soal maupun pendataan. Hal tersebut tentu saja memiliki dampak yang positif bagi lingkungan karena mengurangi konsumsi kertas yang dibuat dengan merusak lingkungan serta mengurangi sampah yang dihasilkan dari penggunaannya.

h. Alternatif selama *social distancing*

Wabah covid-19 membuat kita harus membatasi interaksi sosial untuk memutus rantai penyebarannya, termasuk proses belajar mengajar di kelas. Meski demikian, pendidikan tetap harus berlanjut salah satunya dengan memanfaatkan sistem online learning. Dengan sistem ini kamu dan gurumu tidak perlu bertemu namun proses belajar mengajar dapat terus berlanjut.

Berdasarkan hasil survei kepuasan siswa terhadap proses belajar daring, ternyata kepuasan siswa dalam belajar online juga dipengaruhi oleh beberapa factor, seperti sarana, metode/variasi mengajar guru, sikap dan tanggapan guru, dan sebagainya. Berikut adalah hasil survei kepuasan belajar secara daring oleh siswa selama pandemi

- a. Dalam hal sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pembelajaran daring, sebanyak 20% sangat tidak puas, 70% tidak puas, 10% cukup puas. Hal ini berarti sebagian besar siswa merasa tidak puas terhadap sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pembelajaran daring. Ketidakpuasan siswa terhadap sarana dan prasarana ini dikarenakan tidak banyak sekolah yang menanggung biaya pembelian kuota internet untuk melaksanakan proses belajar daring. Selain itu,

tidak banyak siswa yang memiliki smart phone yang mendukung aktivitas daring ini. Kendala sinyal juga menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan siswa dalam belajar daring.

- b. Sebanyak 65% cukup puas, 20% puas, 15% sangat puas dengan inovasi guru dalam mendesain pembelajaran. Banyak guru yang benar-benar mempersiapkan proses pembelajaran daring, sehingga hal ini dapat membuat siswa merasa cukup puas dengan proses belajar daring. Namun, terdapat juga, guru-guru yang belum terlalu paham dengan proses belajar daring yang menyebabkan kurangnya inovasi dalam mengajar secara daring. Terkendala pengetahuan guru mengenai IT juga menjadi salah satu penyebab kurangnya inovasi guru dalam mengajar sehingga menyebabkan siswa tidak sangat puas dengan inovasi pembelajaran guru mereka.
- c. Responden menilai mengenai sikap dan tanggapan (aktivitas diskusi dalam proses pembelajaran daring) cukup memuaskan yang ditunjukkan dengan hasil kuesioner 10% sangat puas, 15% puas, 50% cukup puas, 20% tidak puas dan 5% sangat tidak puas. Sikap dan tanggapan guru Ketika belajar daring sangat dibutuhkan siswa, oleh karena proses belajar daring ini mengharuskan guru dan siswa tidak bertatap muka secara langsung, guru harus berusaha menanggapi siswa dengan baik meski dalam keterbatasan jarak. Sikap inilah yang dinilai cukup puas bagi siswa. Hal ini menunjukkan bahwa guru telah mempersiapkan dan melaksanakan daring dengan sebaik mungkin, sehingga berusaha memberi tanggapan dan sikap yang cukup memuaskan bagi siswa.
- d. Dalam hal jaminan/perlakuan pada siswa (pelayanan/motivasi), sebanyak 20% tidak puas, 45% cukup puas, 20% puas, 15% sangat puas. Jaminan pelayanan kepada siswa ini adalah hal yang paling sulit dilakukan melalui daring. Seperti pelayanan konsultasi kepada siswa, memberi motivasi dan semangat yang tidak bisa dilakukan secara langsung, pelayanan diskusi, tanya jawab ketika proses belajar mengajar secara daring. Namun, berdasarkan hasil survei kepuasan siswa, ternyata jaminan pelayanan cukup memuaskan. Tentu hal ini tidak mudah dilakukan oleh tenaga pendidik dengan proses yang dilakukan secara daring.

Salah satu yang penting dalam perlakuan siswa adalah motivasi. (Sadirman, 2005) mengungkapkan motivasi belajar adalah keseluruhan daya penggerak di dalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan belajar, yang menjamin kelangsungan dari kegiatan belajar



dan memberi arah pada kegiatan belajar, sehingga tujuan yang dikehendaki oleh objek belajar itu tercapai. Menurut (Surya, 2004) motivasi dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk menimbulkan atau meningkatkan dorongan untuk mewujudkan perilaku tertentu yang terarah kepada pencapaian suatu tujuan tertentu. Motivasi mempunyai karakteristik: (1) sebagai hasil dari kebutuhan, (2) terarah kepada suatu tujuan, (3) menopang perilaku. Motivasi dapat dijadikan sebagai dasar penafsiran, penjelasan dan penafsiran perilaku.

Untuk memberi motivasi ini tentu lebih baik diberikan secara langsung, bukan melalui pesan-pesan tertulis. Ketika proses belajar daring. Hal ini juga berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam belajar serta mempengaruhi hasil belajar juga.

Menurut Wina, (2014) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, sebagian besar siswa belum puas terhadap proses belajar daring selama pandemic covid-19 ini. Sebab, siswa merasa lebih senang belajar disekolah daripada secara daring. Hal ini dapat dilihat melalui hasil survei kepuasan siswa selama belajar daring ini.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran daring selama covid-19 ini tidak memuaskan. Padahal sarana dan prasarana ini adalah pendukung utama untuk terlaksananya proses atau kegiatan belajar mengajar secara daring. Untuk itu, agar bisa melaksanakan proses belajar mengajar secara daring tentu harus didukung dengan sarana prasarana, seperti kuota internet yang ditanggung oleh sekolah atau dinas terkait.

## **Daftar Pustaka**

- Budiningsih, A. (2005). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fadli, Rizal. (2020). *Coronavirus*. Diakses dari <https://www.halodoc.com/kesehatan/coronavirus> pada tanggal 11 Juni 2020
- Purwanto. (2013). *Evaluasi hasil belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadirman. (2005). *Interkasi Dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Surya, M. (2004). *Psikologi: Pembelajaran Dan Pengajaran*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.

Sanjaya, Wina. (2014). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana Pranadamedia Group