

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA/I SMA/ SEDERAJAT TERHADAP SISTEM ONLINE LEARNING DI INDONESIA

Oleh :

Heruna Tanty<sup>1)</sup>, Briana Febriani<sup>2)</sup>, Fedora Tanuwijaya<sup>3)</sup>, Inas Safira<sup>4)</sup>.

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Teknik, Universitas Bina Nusantara

<sup>1</sup>email: herunatanty@yahoo.com

<sup>2</sup>email: briana.febriani@binus.ac.id

<sup>3</sup>email: fedora.tanuwijaya@binus.ac.id

<sup>4</sup>email: inas.safira@binus.ac.id

### Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang diharapkan melalui suatu layanan terhadap apa yang didapatkannya. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif untuk mengamati seberapa penting dan puas siswa/i SMA di Indonesia terkait dengan pembelajaran yang dilakukan secara online learning semenjak adanya COVID-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut dari pembelajaran online learning untuk tingkat SMA/ sederajat dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index atau CSI yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Assurance, Empathy, dan Access. Berdasarkan hasil Importance Performance Analysis disimpulkan bahwa atribut yang menjadi agenda prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya adalah atribut yang berada di kuadran A. Atribut yang menjadi prioritas kedua untuk diperbaiki adalah atribut di kuadran C. Atribut yang berada di kuadran B dianggap penting dan telah memenuhi kepuasan para pelajar sehingga bisa menjadi aset untuk dikembangkan. Atribut dengan tingkat kepuasan tinggi namun dianggap kurang penting dapat ditemui di kuadran D. Terdapat hasil kuesioner sebanyak 143 responden dengan hasil akhir keseluruhan data bahwa kepuasan siswa/i terhadap pembelajaran online learning sudah mencapai 79% yang menunjukkan bahwa siswa/i sudah cukup puas.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, dan Online Learning.

### 1. PENDAHULUAN

Kasus COVID-19 yang terus meningkat dan keluhan masyarakat terhadap gejala yang cukup serius dari infeksi virus tersebut menuntut pemerintah untuk mengambil keputusan dalam pengendalian sistem pendidikan dan kegiatan kerja masyarakat Indonesia. Pemerintah meliburkan seluruh aktivitas pendidikan selama beberapa pekan di masa awal penyebaran COVID-19. Namun, peningkatan kasus COVID-19 yang semakin mengkhawatirkan menyebabkan kegiatan pembelajaran terhambat dalam jangka waktu yang cukup panjang sehingga memaksa seluruh lembaga pendidikan di Indonesia menggunakan alternatif lain agar pendidikan dapat terus berlangsung. Online learning atau pembelajaran daring menjadi alternatif dan solusi yang tepat dalam menanggulangi masalah terhambatnya kegiatan pembelajaran baik di Indonesia maupun di seluruh bagian dunia. Online learning atau pembelajaran dalam jaringan merupakan kegiatan belajar mengajar yang dapat dilakukan dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemberlakuan sistem pembelajaran online mendapat beragam tanggapan dari siswa. Walaupun siswa memiliki perilaku yang baik dalam menghadapi sistem online, namun mereka tetap lebih memilih belajar secara tatap muka (Padli and Rusdi 2020). Siswa banyak mengalami kesulitan selama

pembelajaran online, baik terkait teknologi, signal jaringan, kemampuan siswa dalam mengoperasikan aplikasi pembelajaran daring, komunikasi, ataupun permintaan bantuan (Klara and Ristiono 2021). Siswa cenderung menganggap pembelajaran daring sebagai sesuatu yang membosankan dan memberatkan sehingga dapat menurunkan motivasi belajar mereka (Pavlovic, Vugdelija and Kojic 2015). Penurunan motivasi belajar ini dapat memengaruhi efektivitas pembelajaran dan menurunkan hasil belajar kognitif peserta didik sehingga dapat memengaruhi kualitas tenaga kerja Indonesia kedepannya. Kepuasan siswa dalam pembelajaran secara daring mampu tercapai dengan adanya motivasi dan kompetensi yang sebanding. Motivasi belajar ini dapat dipengaruhi oleh kepuasan siswa terhadap kualitas pembelajaran (Harahap, et al. 2021). Hal inilah yang membuat penulis membuat penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa SMA/ sederajat terhadap sistem pembelajaran daring di Indonesia apabila diukur menggunakan CSI. Setelah mengetahui tingkat kepuasan siswa, penulis juga akan meneliti terkait dengan ada atau tidaknya pengaruh antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kepuasan siswa terhadap sistem pembelajaran daring. Kepuasan pembelajaran akan diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu tangible, reliability, assurance, empathy, dan access. Korelasi antar kelima dimensi ini akan juga

akan diuji untuk mengetahui apakah kelima dimensi saling memengaruhi. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan wawasan terkait dengan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan belajar siswa SMA dan menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki sistem pembelajaran online di Indonesia sehingga dapat menjadi lebih baik dan efektif.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode simple random sampling atau teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasinya. Sampel yang digunakan adalah 143 siswa/i SMA/ sederajat di Indonesia.

Kuesioner berisi 15 pertanyaan yang terbagi ke dalam 5 dimensi, yaitu tangible, reliability, assurance, empathy, dan access. Analisis data akan dilakukan menggunakan CSI, t-test, dan correlation test. Metode Customer Satisfaction Index atau CSI digunakan untuk mengukur persentase tingkat kepuasan siswa/i terhadap sistem pembelajaran online learning, t-test untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata importance score dan satisfaction score, dan correlation test digunakan untuk melihat korelasi antar dimensi. Kuesioner dibagikan dan pada akhirnya mendapatkan sejumlah 143 responden.

Penelitian ini juga menggunakan studi literatur untuk mendukung proses pengumpulan serta analisis data yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, dimulai dari Maret 2022 hingga Juni 2022.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Tingkat Kepuasan Siswa SMA terhadap Sistem Pembelajaran Daring di Indonesia

Tingkat kepuasan diukur menggunakan kelima dimensi yang dijadikan dasar dalam standar kepuasan yang terdiri dari tangible, reliability, assurance, empathy, dan access (Stefano, et al. 2015). Tingkat kepuasan siswa/i SMA/ sederajat terhadap sistem pembelajaran daring diukur dengan menggunakan dimensi dan atribut seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.1.

Tabel 3.1.1 Dimensi dan Atribut Penelitian

No	Dimension	Attribute	Code
1	Tangible	Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) Sesuai dengan Jadwal	T1
2		Kejelasan Guru dalam Menyampaikan Materi	T2
3		Guru Memberikan Kesempatan Siswa/i untuk Saling Berinteraksi (Diskusi kelompok, project, dll)	T3
4	Reliability	Kejelasan Tujuan Pembelajaran setiap Mata Pelajaran	R1
5		Kesesuaian Materi Pembelajaran dengan Silabus	R2
6		Kesesuaian Materi Pembelajaran dengan Ujian	R3
7	Assurance	Layanan Kesiswaan yang Informatif	A1
8		Layanan Kesiswaan bersikap Sopan dan Ramah	A2
9		Layanan Kesiswaan Solutif terhadap Permasalahan Siswa	A3
10	Empathy	Jaminan Keamanan Data	E1
11		Hasil Belajar yang didapatkan bersifat Objektif dan Transparan	E2
12		Terjalinnya Pencapaian Belajar yang Maksimal	E3
13	Access	Kemudahan Akses Materi Pembelajaran	AC1
14		Kemudahan Akses Kelas Online	AC2
15		Kemudahan dalam Mengumpulkan Tugas	AC3

Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Sebelum diolah lebih lanjut, data akan terlebih dahulu diuji tingkat reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas menggunakan software SPSS dapat dilihat pada Tabel 3.1.2.

Tabel 3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability		
	Cronbach's Alpha	N of Items
Importance Score	0,745	5
Satisfaction Score	0,817	5

Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Data kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan layanan online learning tingkat SMA/ sederajat dapat dikatakan reliable apabila Cronbach's alpha keseluruhan yang didapatkan dari software SPSS lebih besar dari 0,6. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa Cronbach's alpha keseluruhan dari kuesioner tingkat kepuasan siswa terhadap layanan online learning tingkat SMA/ sederajat adalah 0,817, sedangkan Cronbach's alpha keseluruhan dari kuesioner tingkat kepentingan pada layanan online learning tingkat SMA/ sederajat adalah 0,745. Hal ini berarti bahwa Cronbach's alpha keseluruhan dari kuesioner tingkat kepuasan dan kepentingan dalam layanan online learning tingkat SMA/ sederajat sudah lebih besar dari 0,6 sehingga data dari seluruh atribut kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan pelayanan online learning tingkat SMA/ sederajat sudah reliable.

Validitas dari data kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan layanan online learning tingkat SMA/ sederajat ditentukan dengan membandingkan total variabel matriks korelasi dengan nilai pada tabel R.

Total variabel matriks korelasi untuk importance score dapat dilihat pada Tabel 3.1.3.

Tabel 3.1.3 Tabel Matriks Korelasi Importance Score

Correlations							
		T	R	A	E	AC	TOTAL
T	Pearson Correlation	1	.381**	.384**	.464**	.355**	.676**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	143	143	143	143	143	143
R	Pearson Correlation	.381**	1	.361**	.291**	.211**	.588**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,012	0,000
	N	143	143	143	143	143	143
A	Pearson Correlation	.384**	.361**	1	.553**	.328**	.755**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	143	143	143	143	143	143
E	Pearson Correlation	.464**	.291**	.553**	1	.385**	.732**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	143	143	143	143	143	143
AC	Pearson Correlation	.355**	.211**	.328**	.385**	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,012	0,000	0,000		0,000
	N	143	143	143	143	143	143
TOTAL	Pearson Correlation	.676**	.588**	.755**	.732**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	143	143	143	143	143	143

Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Total variabel matriks korelasi untuk satisfaction score dapat dilihat pada Tabel 3.1.4.

Tabel 3.1.4 Tabel Matriks Korelasi Satisfaction Score

Correlations							
		T	R	A	E	AC	TOTAL
T	Pearson Correlation	1	.575*	.518*	.517*	.304*	.756*
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	143	143	143	143	143	143
R	Pearson Correlation	.575*	1	.475*	.508*	.332*	.721*
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	143	143	143	143	143	143
A	Pearson Correlation	.518*	.475*	1	.643**	.412*	.782**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	143	143	143	143	143	143
E	Pearson Correlation	.517*	.508*	.643**	1	.403*	.783**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	143	143	143	143	143	143
AC	Pearson Correlation	.304*	.332*	.412*	.403*	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	143	143	143	143	143	143
TOTAL	Pearson Correlation	.756**	.721**	.782**	.783**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	143	143	143	143	143	143

Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Suatu variabel akan dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila total masing-masing variabel pada matriks korelasi lebih besar dari nilai tabel R untuk level of significance 5% dan dapat disimbolkan dengan satu asterik (\*). Data yang dimiliki memiliki degree of freedom sebesar 141, sehingga nilai pada R tabelnya adalah 0,162. Jika dibandingkan dengan total masing-masing variabel pada matriks korelasi dapat dikatakan bahwa seluruh data telah memiliki validitas yang tinggi. Data yang memiliki validitas sangat tinggi apabila total masing-masing variabel pada matriks korelasi lebih besar dari nilai tabel R untuk level of significance 1% dan dapat disimbolkan dengan dua asterik (\*\*), yaitu sebesar 0,2148. Jika dibandingkan dengan total masing-masing variabel pada matriks korelasi dapat dikatakan bahwa seluruh data juga telah memiliki validitas yang sangat tinggi atau nilai totalnya di atas R tabel 1%.

Kuesioner yang diisi oleh 143 responden ini memiliki mean, median, modus, varians, dan standar deviasi seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.5.

Tabel 3.1.5 Data Mean, Median, Modus, Varians, dan Standar Deviasi

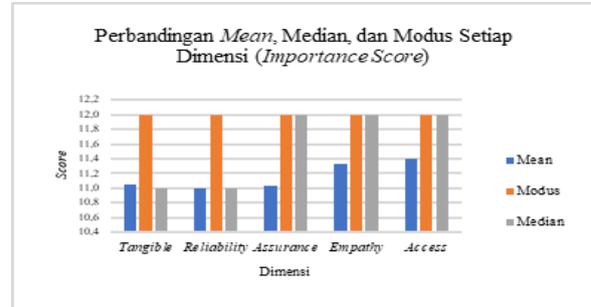
Importance Score					
Σ Resp.	Tangible	Reliability	Assurance	Empathy	Access
143	1580	1572	1577	1620	1629
$\bar{x}$	11,04895	10,99301	11,02797	11,32867	11,39161
Median	11	11	12	12	12
Mode	12	12	12	12	12
Variance	1,49759	1,62671	2,42175	1,48981	1,57796
St. Deviation	1,22376	1,27543	1,55620	1,22058	1,25617
Satisfaction Score					
Σ Resp.	Tangible	Reliability	Assurance	Empathy	Access
143	1354	1349	1336	1367	1408
$\bar{x}$	9,46853	9,43357	9,34266	9,55944	9,84615
Median	10	9	9	10	10
Mode	12	12	9	12	12
Variance	3,96907	3,57126	4,26908	4,07919	3,60997
St. Deviation	1,99225	1,88978	2,06618	2,01970	1,89999

Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa dimensi tangible, reliability, assurance, empathy, dan access yang diajukan memiliki mean, median, dan modus yang cukup tinggi pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Sebaran data terlihat sempit karena nilai

standar deviasi yang diperoleh lebih kecil dari mean dan mendekati 0 sehingga dapat dikatakan data bersifat homogen dan cukup akurat.

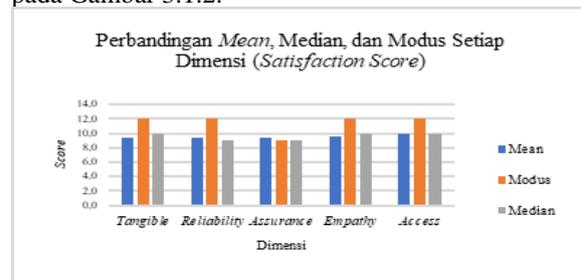
Apabila ditampilkan dalam tabel, maka perbandingan mean, median, dan modus importance score dari setiap dimensi dapat dilihat pada Gambar 3.1.1.



Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Gambar 3.1.1 Grafik Perbandingan Mean, Median, dan Modus Setiap Dimensi Importance Score

Perbandingan mean, median, dan modus satisfaction score dari setiap dimensi dapat dilihat pada Gambar 3.1.2.



Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Gambar 3.1.2 Grafik Perbandingan Mean, Median, dan Modus Setiap Dimensi Satisfaction Score

Dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi pada importance score adalah access dengan nilai rata-rata sebesar 11,39161, sedangkan dimensi yang memiliki rata-rata terendah adalah reliability dengan nilai rata-rata sebesar 10,99301. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi pada satisfaction score adalah access dengan nilai rata-ratanya adalah 9,84615, sedangkan dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah assurance dengan nilai rata-ratanya adalah 9,34266. Hal ini berarti, siswa menganggap dimensi access adalah dimensi yang paling penting dan sudah dirasa paling puas dengan layanan yang diberikan oleh dimensi tersebut.

Dimensi yang memiliki nilai tengah atau median tertinggi pada importance score adalah dimensi assurance, empathy, dan access dengan median 12, sedangkan dimensi yang memiliki median terendah adalah tangible dan reliability dengan median 11. Dimensi yang memiliki nilai tengah atau median tertinggi pada satisfaction score adalah dimensi tangible, empathy, dan access dengan median 10, sedangkan dimensi yang memiliki median terendah adalah reliability dan assurance dengan median 9.

Kelima dimensi pada importance score memiliki modus yang sama, yaitu 12. Dimensi yang memiliki nilai modus tertinggi pada satisfaction score adalah tangible, reliability, empathy, dan access dengan nilai modus 12, sedangkan dimensi yang memiliki modus terendah adalah assurance dengan nilai modus 9. Hal ini berarti, sebagian besar siswa menganggap kelima dimensi sangat penting sedangkan siswa/i paling banyak merasakan kepuasan terhadap layanan pada dimensi tangible, reliability, empathy, dan access.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan pelayanan yang diberikan dari suatu jasa atau institusi. Nilai perhitungan dijadikan indikator dalam penilaian tingkat kepuasan (Kartikasari, Irham and Mulyo 2018). Perhitungan CSI dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mencari nilai Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Weight Factors (WF), dan Weight Score (WS). Nilai MIS bisa didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata dari importance level score setiap atribut atau pertanyaan seperti rumus yang dijabarkan (Handriati, Sunaryo and Helia 2015):

$$MIS_i = \frac{\sum_{n=1}^{30} Y_i}{n}$$

Keterangan:

MIS<sub>i</sub> = Mean Importance Score untuk pertanyaan ke-i

Y<sub>i</sub> = Importance level score pertanyaan ke-i menggunakan Skala Likert

n = Jumlah responden

Nilai MSS bisa didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata dari satisfaction level score setiap atribut seperti rumus yang dijabarkan:

$$MSS_i = \frac{\sum_{n=1}^{30} X_i}{n}$$

Keterangan:

MSS<sub>i</sub> = Mean Satisfaction Score untuk pertanyaan ke-i

X<sub>i</sub> = Satisfaction level score pertanyaan ke-i menggunakan Skala Likert

n = Jumlah responden

Nilai Weight Factors (WF) dari setiap atribut bisa didapatkan dengan membagi nilai MIS atribut tersebut dengan MIS totalnya, kemudian mengalikannya dengan 100% seperti rumus yang dijabarkan:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{n=1}^{30} MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

WF<sub>i</sub> = Weight Factors untuk pertanyaan ke-i

MIS<sub>i</sub> = Mean Importance Score untuk pertanyaan ke-i

Nilai Weight Score (WS) dari setiap atribut bisa didapatkan dengan mengalikan nilai WF dan MSS atribut tersebut seperti rumus yang dijabarkan:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan:

WS<sub>i</sub> = Weight Score untuk pertanyaan ke-i

WF<sub>i</sub> = Weight Factors untuk pertanyaan ke-i

MSS<sub>i</sub> = Mean Satisfaction Score untuk pertanyaan ke-i

Nilai CSI dapat dihitung dengan membagi nilai total WS dengan nilai maksimum dari Skala Likert yang digunakan, kemudian mengalikannya dengan 100% seperti rumus yang dijabarkan:

$$CSI = \frac{\sum_{n=1}^{30} WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

CSI = Customer Satisfaction Index

WS<sub>i</sub> = Weight Score untuk pertanyaan ke-i

HS = Nilai maksimum dari Skala Likert yang digunakan

Penilaian Customer Satisfaction Index (CSI) terbagi menjadi beberapa kriteria dari sangat buruk hingga sangat baik dan kriteria tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.1.6.

Tabel 3.1.6 Kriteria Penilaian Customer Satisfaction Index (CSI)

Index Range	Interpretation
X ≤ 64%	Very Poor
64% < X ≤ 71%	Poor
71% < X ≤ 77%	Cause of Concern
77% < X ≤ 80%	Borderline
80% < X ≤ 84%	Good
84% < X ≤ 87%	Very Good
87% < X	Excellent

Sumber: (Justitia, Semiati and Ayuwindi 2019)

Perhitungan CSI untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan siswa/i SMA/ sederajat terhadap sistem pembelajaran daring dapat dilihat pada Tabel 3.1.7.

Tabel 3.1.7 Tabel Perhitungan CSI

No	Atribut	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	MIS (Y)	MSS (X)	WF	WS	CSI
1	T1	471	541	3,783	3,294	6,8%	0,223	79%
2	T2	425	532	3,720	2,972	6,7%	0,198	
3	T3	458	507	3,545	3,203	6,4%	0,204	
4	R1	457	523	3,657	3,196	6,6%	0,210	
5	R2	453	511	3,573	3,168	6,4%	0,203	
6	R3	439	538	3,762	3,070	6,7%	0,207	
7	A1	439	516	3,608	3,070	6,5%	0,199	
8	A2	468	539	3,769	3,273	6,8%	0,221	
9	A3	429	522	3,650	3,000	6,5%	0,196	
10	E1	492	555	3,881	3,441	7,0%	0,239	
11	E2	446	519	3,629	3,119	6,5%	0,203	
12	E3	429	546	3,818	3,000	6,8%	0,205	
13	AC1	470	547	3,825	3,287	6,9%	0,225	
14	AC2	466	541	3,783	3,259	6,8%	0,221	
15	AC3	472	541	3,783	3,301	6,8%	0,224	
Total				55,790	47,650	100,0%	3,18	
Rata-rata				3,719	3,177			

Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Hasil perhitungan dengan Metode CSI menunjukkan bahwa nilai CSI kepuasan siswa/i SMA/ sederajat terhadap sistem pembelajaran daring sudah mencapai 79%. Hal ini berarti tingkat kepuasan siswa terhadap sistem pembelajaran daring sudah termasuk ke dalam kategori borderline. Penilaian dari CSI sendiri terbagi menjadi 7 kategori dan borderline berada pada urutan keempat yang menjadikan nilai tersebut nilai tengah sehingga

kepuasan siswa terhadap sistem pembelajaran daring sudah tercukupi tetapi perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan nilai Mean Satisfaction Score (MSS) yang diperoleh, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa paling puas dengan jaminan keamanan data (E1) dan merasa paling tidak puas dengan kejelasan guru dalam menjelaskan materi (T2). Hal ini dapat dilihat dari atribut E1 yang memiliki nilai MSS tertinggi, yaitu sebesar 3,441 dan atribut T2 yang memiliki nilai MSS terendah, yaitu sebesar 2,972. Kebanyakan responden merasa puas dengan jaminan keamanan data yang diberikan oleh sekolah mereka. Hal ini kemungkinan besar disebabkan karena kasus kebocoran data siswa dari sekolah masih cukup jarang terjadi di Indonesia. Akun yang digunakan juga umumnya dilengkapi dengan kata sandi. Sebagian besar responden merasa kurang puas dengan kejelasan guru dalam menyampaikan materi. Hal ini kemungkinan besar disebabkan karena keterbatasan yang dimiliki oleh guru ketika mengajar secara online. Keterbatasan tersebut dapat berupa keterbatasan sarana yang dapat digunakan oleh para guru, misalnya papan tulis atau tablet yang dapat digunakan sebagai penggantinya. Salah satu solusi yang dapat dicoba untuk diterapkan untuk mengatasi masalah ini adalah penyediaan papan tulis atau tablet dari pihak sekolah. Keterbatasan lain yang dapat memengaruhi kejelasan materi yang disampaikan oleh guru adalah keterbatasan jaringan. Koneksi jaringan yang kurang baik seringkali membuat kegiatan belajar mengajar secara online menjadi terhambat dan bahkan tidak jarang membuat siswa menjadi tertinggal pelajaran.

Berdasarkan nilai Mean Importance Score (MIS) yang telah diperoleh dapat diketahui juga bahwa sebagian besar responden merasa bahwa jaminan keamanan data (E1) merupakan aspek yang paling penting, sedangkan kesempatan untuk saling berinteraksi (diskusi kelompok, project, dll) (T3) merupakan aspek yang paling tidak penting. Hal ini dapat dilihat dari atribut E1 yang memiliki nilai MIS tertinggi, yaitu sebesar 3,881 dan atribut T3 yang memiliki nilai MIS terendah, yaitu 3,545. Jaminan keamanan data sangat penting untuk melindungi siswa dari ancaman tindakan-tindakan kriminal. Kebocoran data pribadi, seperti alamat dan kontak pribadi dapat digunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan tindak kriminal seperti penculikan, perampokan, dan sebagainya. Kesempatan untuk saling berinteraksi antar siswa dalam bentuk kerja kelompok atau diskusi kemungkinan besar dinilai kurang penting karena cenderung akan menyulitkan siswa yang tidak dapat bertemu secara langsung.

Setelah mendapatkan nilai MSS dan MIS, perlu dicari nilai WF yang akan menunjukkan seberapa penting suatu atribut apabila dibandingkan dengan keseluruhan atribut. Semakin besar nilai WF suatu atribut, maka akan semakin penting atribut tersebut dan akan semakin besar pengaruhnya

terhadap nilai CSI yang didapatkan. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa beberapa atribut yang memiliki nilai WF tertinggi adalah jaminan keamanan data (E1) dengan nilai WF 7,0%, kemudahan akses materi pembelajaran (AC1) dengan nilai WF 6,9%, serta kesesuaian KBM dengan jadwal (T1), layanan kesiswaan yang sopan dan ramah (A2), terjaminnya pencapaian belajar yang maksimal (E3), kemudahan akses kelas online (AC2), dan kemudahan dalam mengumpulkan tugas (AC3) dengan nilai WF 6,8%. Hal-hal ini penting karena dapat membantu memastikan peserta didik mendapatkan pengetahuan dan wawasan yang harus dimilikinya. Layanan kesiswaan yang sopan dan ramah pun sangat diperlukan di era online learning ini karena banyak informasi-informasi terkait kegiatan belajar mengajar yang perlu didapatkan siswa dari layanan kesiswaan tersebut. Layanan yang ramah dan sopan tidak hanya akan memberikan teladan yang baik bagi siswa, namun juga membuat siswa tidak malas bertanya terkait informasi-informasi sekolah yang tidak mereka pahami. Setelah didapatkan nilai WF, maka selanjutnya dapat dicari nilai WS. Nilai WS akan menunjukkan hasil perkalian antara MSS dengan WF.

Atribut yang memiliki nilai WS tertinggi adalah jaminan keamanan data (E1) dengan nilai 0,24 dan atribut yang memiliki nilai terendah adalah layanan kesiswaan solutif terhadap permasalahan siswa (A3) dengan nilai 0,196. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan keamanan data SMA di Indonesia dinilai penting dan telah memberikan kepuasan yang diharapkan oleh siswa, sedangkan layanan kesiswaan yang solutif cukup penting, namun masih belum memberikan kepuasan yang diharapkan oleh siswa. Oleh karena itu, sekolah perlu melakukan koordinasi yang lebih baik dengan layanan kesiswaan yang dimilikinya agar dapat memberikan informasi yang lebih solutif terhadap masalah-masalah yang dialami siswa.

Setelah mendapatkan nilai WS selanjutnya dapat dicari nilai CSI dengan menjumlahkan nilai WS seluruh atribut dan membaginya dengan nilai maksimal skala Likert yang digunakan. Nilai maksimal skala Likert yang digunakan dalam kuesioner ini adalah 4, sehingga akan didapatkan nilai CSI sebesar 79%. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang disediakan oleh SMA/ sederajat di Indonesia termasuk ke dalam kategori borderline. Oleh karena itu, layanan online learning ini masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan hal-hal yang menjadi penyebab utama ketidakpuasan siswa terhadap layanan pembelajaran online dan memperbaikinya.

Hubungan antara kepentingan dan kepuasan dari para responden terhadap pembelajaran daring dianalisis berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA). Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kepentingan dan

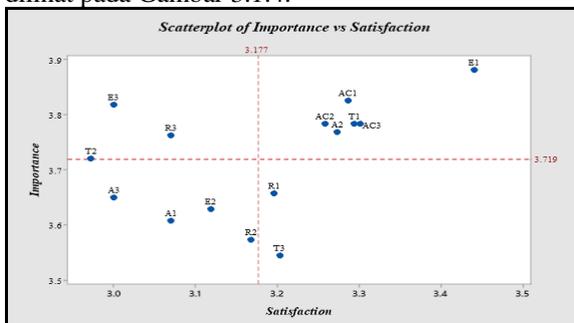
kepuasan yang digambarkan dalam bentuk diagram scatter yang terdiri dari 4 kuadran. Diagram Importance Performance Analysis (IPA) dapat dilihat pada Gambar 3.1.3.



Sumber: (Riyanto and Putera 2022)

Gambar 3.1.3 Diagram Scatter IPA

Hubungan antara kepentingan dan kepuasan dari responden terhadap pembelajaran daring telah dipetakan dalam bentuk Diagram scatter yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.4.



Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Gambar 3.1.4 Diagram Scatter Analisis Kepentingan dan Kepuasan terhadap Pembelajaran Daring

Diagram tersebut menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut yang tersebar pada Kuadran A yang terdiri dari T2 atau kejelasan guru dalam menyampaikan materi, E3 atau terjaminnya pencapaian belajar yang maksimal, dan R3 atau kesesuaian materi pembelajaran dengan ujian. Kuadran B terdapat 6 atribut yang terdiri dari T1 atau Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) sesuai dengan jadwal, A2 atau layanan kesiswaan bersikap sopan dan ramah, E1 atau jaminan keamanan data, AC1 atau kemudahan akses materi pembelajaran, AC2 atau kemudahan akses kelas online, dan AC3 atau kemudahan dalam mengumpulkan tugas. Kuadran C terdapat 4 atribut yang terdiri dari A1 atau kegiatan belajar mengajar (KBM) sesuai dengan jadwal, A3 atau guru memberikan kesempatan siswa/i untuk saling berinteraksi, E2 atau hasil belajar yang didapatkan bersifat objektif dan transparan, dan R2 atau kesesuaian materi dengan silabus. Kuadran D terdapat 2 atribut yang terdiri dari T3 atau guru memberikan kesempatan siswa/i untuk saling berinteraksi (diskusi kelompok) dan R1 atau kejelasan tujuan pembelajaran setiap mata pelajaran. Diketahui 40% dari total atribut yang tersedia telah memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Atribut yang

termasuk dalam kategori tersebut berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan belajar mengajar yang sudah sesuai jadwal dan kemudahan dalam mengakses layanan siswa.

Kuadran A menjadi kuadran terpenting yang perlu diperhatikan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi kepuasan yang dihasilkan masih rendah. Atribut yang termasuk pada kategori tersebut menunjukkan bahwa kejelasan guru dalam penyampaian materi belum jelas dan materi pembelajaran dengan soal ujian belum sesuai sehingga pencapaian belajar para pelajar belum maksimal. Atribut yang terdapat pada Kuadran C tetap harus ditingkatkan kualitas kepuasannya walaupun dengan tingkat kepentingan yang rendah agar kualitas pembelajaran para pelajar tetap terjamin. Selain itu, atribut yang terdapat pada Kuadran D menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran yang diberikan oleh sekolah-sekolah tidak berfokus pada atribut yang penting, walaupun begitu atribut yang terdapat pada kuadran tersebut juga tidak banyak sehingga tergolong cukup baik.

### 3.2. Pengaruh Tingkat Kepentingan terhadap Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Sistem Pembelajaran Daring

Perbedaan rata-rata antara nilai pada atribut tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan dapat dilihat menggunakan uji T value seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3.2.1.

Tabel 3.2.1 Hasil Statistik Uji T Value

	TOTAL Importance	TOTAL Satisfaction
Mean	55,79020979	47,65034965
Variance	22,84300207	61,45434847
Observations	143	143
Hypothesized Mean Difference	0	
df	141	
t Stat	10,60176075	
P(T<=t) one-tail	5,12343E-22	
t Critical one-tail	1,651363544	
P(T<=t) two-tail	1,02469E-21	
t Critical two-tail	1,970110062	

Sumber: (Diolah oleh Penulis)

Uji T value juga dilakukan untuk menentukan rata-rata dari sekumpulan kelompok apakah nilainya akan berbeda secara signifikan dengan sekumpulan rata-rata pada kelompok lainnya. Pada kasus ini, nilai rata-rata yang dibandingkan adalah variabel dari tingkat kepuasan setiap atribut dengan tingkat kepentingan setiap atribut dari kuesioner yang telah disebar. Hipotesis yang ditentukan penulis terdiri dari H0 yaitu rata-rata antara tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap sistem pembelajaran daring bernilai sama sama, sedangkan H1 yaitu nilai rata-rata antara tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap sistem pembelajaran daring tidak sama. Nilai T value didapatkan untuk keseluruhan data baik setiap atribut maupun secara total memiliki nilai T hitung yang nilainya lebih besar daripada T tabel

sehingga dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh dari kepentingan para siswa terhadap kepuasan siswa terhadap pembelajaran selama online. Hasil akhir didapatkan T hitung yaitu 10,61 dan T tabel yaitu 1,97 sehingga hasil H1 diterima.

Rata-rata variabel tingkat kepentingan lebih tinggi dibanding rata-rata variabel tingkat kepuasan. Hal ini berarti hal-hal yang dianggap penting belum diikuti oleh performa yang bagus. Siswa masih kurang merasakan kepuasan yang seimbang dengan tingkat kepentingannya.

### 3.3 Korelasi antar Dimensi pada Importance Score dan Satisfaction Score

Selain dapat digunakan untuk uji validitas, Tabel 3.1.3 dan Tabel 3.1.4 yang didapatkan dari SPSS juga dapat digunakan untuk melihat korelasi antar dimensi yang dimiliki. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa ada atribut yang saling berkorelasi satu sama lain dan ada atribut yang tidak berkorelasi satu sama lain. Apabila nilai Pearson Correlation Sig. yang yang didapatkan memiliki satu asterik, maka hal tersebut berarti bahwa kedua dimensi memiliki korelasi yang signifikan pada alpha 5%, sedangkan apabila nilai Pearson Correlation Sig. yang didapatkan memiliki dua asterik, maka hal tersebut berarti bahwa kedua dimensi memiliki korelasi yang signifikan pada alpha 0,01. Apabila tidak terdapat tanda asterik pada nilai Pearson Correlation Sig. yang diperoleh, maka hal tersebut berarti tidak ada korelasi yang signifikan antara kedua dimensi tersebut.

Atribut yang memiliki korelasi terkuat pada importance score adalah assurance dan empathy, sedangkan atribut yang hanya berkorelasi secara signifikan pada alpha 5% dan memiliki nilai korelasi paling rendah adalah reliability dan access. Atribut yang memiliki korelasi terkuat pada satisfaction score adalah assurance dan empathy, sedangkan atribut yang memiliki nilai korelasi paling rendah adalah reliability dan access. Hal ini kemungkinan besar disebabkan karena kemampuan sekolah untuk memberikan informasi yang mudah dimengerti dapat menunjukkan perhatian yang diberikan sekolah kepada siswa, sedangkan usaha sekolah untuk memenuhi janji pada siswa tidak terlalu memengaruhi kemudahan sekolah untuk dijangkau atau dihubungi.

## 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa SMA terhadap sistem pembelajaran online di Indonesia berdasarkan Metode CSI adalah 79% sehingga masih termasuk ke dalam kategori borderline dan perlu ditingkatkan lagi. Selain itu, rata-rata nilai kepentingan memiliki perbedaan yang signifikan dengan rata-rata nilai kepuasan sehingga kepuasan siswa masih belum seimbang dengan tingkat kepentingannya. Korelasi yang signifikan juga dapat

ditemukan pada setiap variabel apabila alpha yang digunakan 5%.

## 5. REFERENSI

- Handriati, Annisa Azzahra, Sunaryo, and Vembri Noor Helia. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI." *Teknoin* 21 (4).
- Harahap, Mahzura, Pristiyo, Junita Lubis, Muhammad Ikhlas, and Agus Anjar. 2021. "Level of Satisfaction of Online Learning in Mediation Lecturer Competence on Learning Motivation." *Budapest International Research and Critics Institute Journal (Budapest Institute)* 4 (3).
- Justitia, Army, Rini Semiaty, and Nadhila Ramadhini Ayuwindi. 2019. "Customer Satisfaction Analysis of Online Taxi Mobile Apps." *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* 5 (1): 85-92.
- Kartikasari, Ratih Dwi, Irham, and Jangkung Handoyo Mulyo. 2018. "Level of Customer Satisfaction Towards Marketing Mix in Indonesia Traditional Market." *Agro Ekonomi* 29 (2).
- Klara, Feni, and Ristiono. 2021. "Identifikasi Faktor Penyebab Kesulitan Belajar Siswa yang Pembelajarannya dalam Jaringan (Daring) Kelas XI." *Journal for Lesson and Learning Studies* 4 (3).
- Padli, Feri, and Rusdi. 2020. "Respon Siswa dalam Pembelajaran Online Selama Pandemi." *Social Landscape Journal* 1 (3).
- Pavlovic, Milan, Natalija Vugdelija, and Radica Kojic. 2015. "The Use of Social Networks for elearning Improvement." *Hellenic Journal of Music, Education, and Culture (Greek Association of Primary Music Education Teachers)* 6 (3).
- Riyanto, Slamet, and Andi Rahman Putera. 2022. *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Sleman: Deepublish.
- Stefano, N. M., N. Casarotto Filho, R. Barichello, and A. P. Sohn. 2015. "A Fuzzy SERVQUAL based Method for Evaluated of Service Quality in the Hotel Industry." *Procedia CIRP* 30 (1).