

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pembelajaran Daring

a. Pengertian pembelajaran daring (*E-learning*)

Virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat baik dari bidang perekonomian, pendidikan, maupun pariwisata. Pada tanggal 24 maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran (SE) Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran COVID, dalam Surat Edaran tersebut dijelaskan bahwa proses belajar dilaksanakan dirumah melalui pembelajaran daring atau jarak jauh.

Isman (Wahyu Aji Firman Dewi, 2020: 55) menyatakan bahwa pembelajaran daring merupakan pemanfaatan jaringan internet dalam proses pembelajaran. Pembelajaran yang dilaksanakan pada sekolah dasar juga menggunakan pembelajaran daring atau jarak jauh dengan melaui bimbingan orangtua. Pembelajaran daring ini masih perlu diadaptasi bagi guru, siswa dan orangtua siswa karena pembelajaran daring merupakan hal baru.

Pembelajaran daring tentunya terdapat hambatan dan kelebihan yang dialami dalam pelaksanaannya. Hambatan dalam pembelajaran daring diantaranya kurangnya interaksi antara pengajar dan siswa atau bahkan antara siswa itu sendiri, keterbatasan akses internet dan kurangnya pengawasan saat pembelajaran secara langsung. Kelebihan dari pembelajaran daring yaitu adanya keluwesan waktu dan tempat belajar, misalnya belajar dapat dilakukan dimana saja dan dengan waktu yang disesuaikan misalnya pagi, siang, sore atau malam. Pelaksanaan pembelajaran daring dapat mengatasi permasalahan mengenai jarak, misalnya siswa tidak harus datang ke sekolah dahulu untuk belajar namun dengan pembelajaran daring siswa tetap dapat melaksanakan pembelajaran walau di rumah masing-masing.

b. Media Aplikasi Pembelajaran Daring

Proses pembelajaran daring tidak dapat dipisahkan dari aplikasi atau sistem internet yang digunakan sebagai medianya.

Berikut beberapa media aplikasi pembelajaran daring :

1) *WhatsApp*

WhatsApp merupakan aplikasi *chatting* yang dimiliki Facebook. *WhatsApp* dapat digunakan sebagai media pembelajaran daring dengan cara membuat grup kelas *online*. Di dalam grup *WhatsApp* tersebut, guru dan siswa dapat melakukan tanya jawab dan membagikan berbagai foto, video, serta dokumen

yang menunjang proses pembelajaran daring. Aplikasi ini cenderung lebih banyak digunakan sebagai media pembelajaran daring.

Aplikasi *WhatsApp* merupakan salah satu aplikasi yang digunakan sebagai media aplikasi pembelajaran daring. Aplikasi *WhatsApp* sudah sering kali digunakan masyarakat umum disamping mudah digunakan, aplikasi ini sering digunakan masyarakat umum sebagai alat komunikasi. Perkembangan teknologi menjadikan masyarakat lebih mudah menjangkaunya.

Aplikasi *WhatsApp* juga digunakan di SD Negeri Kaliurip sebagai salah satu media aplikasi pembelajaran daring, khususnya pembelajaran di kelas V SD Negeri Kaliurip menggunakan aplikasi ini sebagai media penyalur informasi pembelajaran. Pemberian informasi pembelajaran dibagikan melalui *Group WhatsApp* yang merupakan salah satu fitur yang ada di aplikasi *WhatsApp*. Grup ini terdiri dari guru dan siswa atau wali siswa.

Awal diberlakukannya pembelajaran daring, *WhatsApp* merupakan aplikasi yang paling umum digunakan khususnya ditingkat Sekolah Dasar. Pembelajaran dilakukan oleh guru setiap hari umumnya dimulai pukul 07.00 sampai pukul 10.00 WIB sesuai dengan jadwal pelajaran. Guru memberikan materi dengan membagikan modul, dokumen atau video pembelajaran. Video

pembelajaran yang dibagikan dapat berupa video yang dibuat oleh guru atau link video *YouTube* yang dibagikan oleh guru sesuai dengan materi saat itu. Respon siswa ada beberapa yang aktif saat pembelajaran dan yang lainnya hanya menyimak pada saat pembelajaran. Guru memutuskan untuk mencoba menggunakan video *conference* untuk memudahkan siswa dalam memahami materi yang diajarkan.

Saat ini aplikasi *WhatsApp* digunakan dalam pembelajaran guna membagikan informasi terkait pembelajaran. Video pembelajaran serta penambahan materi juga dibagikan melalui *WhatsApp* grup oleh guru kelas. Tugas yang diberikan oleh guru juga melalui aplikasi *WhatsApp*. Sistem pengumpulan jawaban atau hasil pengerjaan siswa yaitu melalui chat pribadi ke guru, hal itu dilakukan untuk menghindari adanya mencontek hasil pengerjaan siswa lainnya yang sudah mengerjakan.

2) Google Meet

Google Meet merupakan aplikasi *video conference* atau dapat juga disebut sebagai *meeting online*. *Google Meet* merupakan salah satu produk buatan Google yang merupakan layanan komunikasi video yang dikembangkan oleh Google. Aplikasi *Google Meet* merupakan salah satu dari dua aplikasi

dengan versi terbaru yang mana versi sebelumnya adalah *Google Chat* dan *Google Hangouts*.

Adanya pembelajaran daring *Google Meet* mulai digunakan dalam dunia pendidikan. Sekolah dapat menggunakan *Google Meet* untuk kelas online. Aplikasi ini mudah dioperasikan dan sangat mudah membantu guru dalam melaksanakan pembelajaran daring. Pembelajaran yang dilakukan di kelas V SD Negeri Kaliurip juga menggunakan aplikasi ini sebagai pelaksana pembelajaran.

Pembelajaran dengan menggunakan aplikasi *Google Meet* ini merupakan salah satu upaya guru untuk mengatasi kendala kurangnya interaksi antara guru dan siswa. Pada awal diberlakukan pembelajaran daring guru melaksanakan pembelajaran melalui *WhatsApp grup* hal ini dikarenakan pembelajaran daring merupakan suatu hal baru bagi para siswa khususnya siswa SD N Kaliurip. Semakin berjalannya waktu pelaksanaan pembelajaran daring menjadi hal yang biasa, beberapa siswa mengeluhkan bahwa pembelajaran daring membosankan, tidak hanya itu dilihat dari terbatasnya interaksi antara guru dengan siswa pada saat pelaksanaan pembelajaran daring saat menggunakan *WhatsApp*. Hal itu menjadikan guru menggunakan pembelajaran melalui media *video conference (Google Meet)*.

Tujuan dari penggunaan aplikasi ini untuk mengenalkan teknologi pada siswa, selain itu untuk memudahkan guru menjelaskan materi pembelajaran. Siswa juga dapat melakukan video tatap muka dimana pembelajaran terjadi layaknya pembelajaran luring.

Pelaksanaan pembelajaran dengan menggunakan Google Meet guru menampilkan materi dalam bentuk PPT yang didalamnya sudah dimodifikasi oleh guru dengan memperbanyak tampilan gambar. Hal itu bertujuan untuk menarik minat siswa dalam mengikuti pembelajaran. Siswa cukup aktif dalam mengikuti pembelajaran. Dalam pembelajaran guru memang harus aktif dalam pembelajaran, agar siswa juga dapat aktif dalam pembelajaran. Respon siswa cukup aktif dalam pembelajaran melalui Google Meet ini seperti halnya siswa aktif menjawab pertanyaan dari guru, siswa juga menjawab soal-soal yang ditampilkan, selain itu siswa juga berani memberikan saran atau menanggapi jawaban teman yang kurang tepat. Siswa yang dapat mengikuti pembelajaran hanya 21 dari 29 siswa, dan itu pun hanya 17 siswa yang dapat mengikuti pembelajaran hingga akhir, hal itu dikarenakan kendala jaringan.

2. Pelaksanaan Pembelajaran Daring di kelas 5 SD N Kaliurip

Berdasarkan hasil survey dengan guru kelas 5 SD N Kaliurip peneliti memperoleh beberapa informasi, diantaranya mengenai

pelaksanaan pembelajaran daring di kelas 5 SD N Kaliurip. Proses pembelajaran di SD N Kaliurip dilakukan secara daring menggunakan kurikulum 2013. Selama proses pembelajaran daring ini menggunakan media aplikasi Google Meet. Pelaksanaan pembelajaran dilakukan setiap hari, dari hari senin sampai dengan hari sabtu, pembelajaran dilakukan dengan jadwal sebagai berikut :

- a. Pada hari senin pembelajaran berupa tematik yang dilaksanakan mulai pukul 07.00 sampai maksimal pukul 10.00. Namun pada hari senin juga ada jadwal untuk mata pelajaran olahraga yang dilaksanakan dua minggu sekali setiap hari senin. Jadi pembelajaran tematik dan pembelajaran olahraga tidak dilaksanakan secara bersama namun secara bergantian.
- b. Pada hari selasa pembelajaran berupa tematik yang dilaksanakan mulai pukul 07.00 sampai dengan maksimal pukul 10.00.
- c. Pada hari rabu pembelajaran berupa mata pelajaran Matematika yang dilaksanakan pukul 07.00 sampai dengan maksimal pukul 10.00.
- d. Pada hari kamis pembelajaran berupa Tematik yang dilaksanakan pukul 07.00 sampai dengan maksimal pukul 10.00.
- e. Pada hari jum'at pembelajaran berupa mata pelajaran Bahasa Jawa atau Agama yang dilaksanakan pukul 07.00 sampai dengan maksimal pukul 10.00 WIB. Untuk hari jum'at pembelajaran

dilakukan secara bergantian antara mata pelajaran bahasa Jawa dengan agama, karena apabila dilaksanakan secara bersama dihari yang sama maka akan memberatkan siswa ,sedangkan

- f. Pada hari sabtu pembelajaran berupa mata pelajaran Budaya Banyumasan yang dilaksanakan pukul 07.00 sampai dengan maksimal pukul 10.00.

Pada saat menggunakan aplikasi *WhatsApp* guru hanya memberikan informasi terkait pembelajaran yang berupa pelaksanaan pembelajaran, tugas, materi tambahan ataupun informasi lainnya yang berkaitan dengan sekolah. Ketika menggunakan *Google Meet* siswa akan diberikan kode akses untuk dapat masuk ke *room meet*, dimana pembelajaran dapat menggunakan fitur tatap muka sehingga memudahkan guru dan siswa untuk berinteraksi pada saat pembelajaran. Selain adanya proses pembelajaran, guru juga memberikan latihan soal ataupun tugas yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman siswa melalui aplikasi *Quizes*.

Guru juga tetap mengadakan ulangan harian yang diambil dari materi pertama atau subtema melalui aplikasi *Quizes* atau *WhatsApp group*. Apabila ulangan harian menggunakan aplikasi *Quizes* maka waktu pengerjaan 1 hari dalam 3 sesi yaitu sesi 1 pukul 08.00 sampai dengan 10.00 WIB, sesi 2 pukul 12.00 sampai dengan pukul 14.00 WIB, dan sesi 3 pukul 15.00 sampai dengan pukul 17.00 WIB. Pembagian sesi ini

bertujuan karena latar belakang setiap siswa yang berbeda, karena tidak semua siswa mempunyai perangkat seluler sendiri. Berdasarkan pernyataan tersebut, guru membagi beberapa sesi agar siswa tetap dapat mengerjakan tugas atau ulangan harian. Tugas yang dibagikan melalui aplikasi *WhatsApp* group pada semester 1 dikumpulkan dengan mengirimkannya hasil pengerjaan tugas ke guru kelas melalui pesan pribadi, sedangkan semester 2 pengumpulan tugas dikumpulkan di SD dengan mengumpulkan buku tugas

Pembelajaran daring menjadikan orangtua harus mampu berperan sebagai guru saat di rumah walaupun tidak semua orangtua dapat berperan seperti guru di kelas namun peran orangtua sangat dibutuhkan sebagai pendamping siswa. Peran orangtua sebagai pendamping siswa juga berpengaruh terhadap kedisiplinan siswa. Siswa yang didampingi orangtua lebih disiplin dalam mengumpulkan tugas dan nilai tugasnya pun cukup bagus, sedangkan siswa yang tidak didampingi orangtua dalam pengumpulan tugas terkadang tidak tepat waktu dan nilai tugasnya pun kurang maksimal. Perbedaan latar belakang pendidikan dan profesi orangtua siswa sehingga tidak semua siswa dapat didampingi oleh orangtuanya dalam pembelajaran online.

Pelaksanaan pembelajaran daring di kelas 5 SD Negeri Kaliurip tentu mengalami beberapa hambatan diantaranya akibat pembelajaran dilakukan di rumah siswa lebih senang menghabiskan waktunya untuk

bermain sehingga siswa kurang disiplin, orangtua siswa mengeluhkan tidak dapat mengajarkan materi karena kelas 5 merupakan kelas tinggi yang terkadang tidak semua orangtua paham materinya. Disamping itu kendala jaringan merupakan hal yang utama. Guru melakukan segala upaya agar pembelajaran dapat dilakukan secara maksimal.

3. Kepuasan Siswa

Sopiatin (2010: 33) mengungkapkan “Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif terhadap pelayanan lembaga pendidikan karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan yang diberikan dengan kenyataan yang diterimanya. Tjipto dan Chanda (2011: 312) mengungkapkan kepuasan siswa yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dengan harapannya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan perasaan senang, puas, terpenuhinya keinginan, harapan dan kelegaan siswa terhadap sekolah dari segi pelayanan akademik dan hal-hal yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan jenjang pendidikan di sekolah yang didukung oleh sarana prasarana serta pelayanan akademik yang berkualitas.

Pada proses pembelajaran pendidik sebagai fasilitator yang memberikan pelayanan kepada Siswa. Adanya pelayanan yang sesuai antara yang dibutuhkan dan yang diharapkan dengan kenyataan yang diterimanya maka siswa akan merasa puas. Namun, apabila pelayanan

proses pembelajaran tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa maka siswa akan merasa tidak puas.

Rasa ketidakpuasan siswa dapat diukur dengan kenyataan yang dialaminya, misalnya rasa ketidakpuasan dalam layanan pendidikan, perilaku pihak sekolah yang kurang menyenangkan, kondisi lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan lain sebagainya yang kaitannya dengan pelayanan sekolah terhadap siswa. Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah selama ini ketrampilan guru sudah sesuai dengan harapan siswa ataukah tidak.

Siswa dapat mengalami satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu :

- a. Jika kinerja sesuai harapan, siswa akan merasa puas
- b. Jika kinerja tidak sesuai harapan, siswa akan merasa tidak puas

★ Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap siswa atas terpenuhinya kebutuhan dan harapan terhadap sekolah.

4. Indikator kepuasan siswa

Siswa dikatakan sebagai pelanggan karena mereka membaayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang siswa inginkan selama melakukan jenjang pendidikan. Kepuasan pelanggan adalah harapan yang dibandingkan dengan tingkat kinerja tinggi atau hasil yang dirasakan oleh seseorang.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam sebuah pelayanan, indikator kepuasan pelanggan yaitu siswa. Menurut pemikiran yang dikembangkan Tjiptono (Tuerah 2015: 424-425) sebagai berikut :

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan konsumen.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pelayanan kembali

c. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

Indikator kepuasan siswa menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Garbarino & Jhonson(2001); Anderson & Narus(1990); Gervin(Tjiptono,2005: 85) antara lain :

a. Pada saat siswa menunjukkan rasa senang dalam mengikuti proses pembelajaran artinya siswa puas dengan apa yang telah diberikan oleh sekolah.

b. *Share Positive Information* artinya siswa yang puas akan berbagi informasi positif, seperti merekomendasikan sekolah sebagai tempat menimba ilmu serta menceritakan keunggulan sekolah kepada kerabat dekat.

- c. Tidak *complain* artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap apa yang ekah diberikan oleh sekolah.

Selain itu Yuliarna dan Riyasa (Panjaitan dan Yuliiati,2016: 271)

menngungkan bahwa indikator kepuasan siswa yaitu :

- a. Kesesuaian pelayanan dengan tingkat harapan.
- b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis.
- c. Tidak ada pengaduan atau complain yang diberikan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan siswa antara lain :

- a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan konsumen.

- b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pelayanan kembali

- c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

- d. Pada saat siswa menunjukkan rasa senang dalam mengikuti proses pembelajaran artinya siswa puas dengan apa yang telah diberikan oleh sekolah

- e. Tidak *complain* artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap apa yang ekah diberikan oleh sekolah.

B. Penelitian yang relevan

Beberapa penelitian yang relevan dalam penelitian ini anatara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadan Aureza, Ardin (2021) yang berjudul “*Pengaruh Media Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Belajar Siswa Pada Pandemi Covid-19 Di SMP Negeri 35 Bekasi*”. Kesimpulan hasil penelitian mengungkapkan: Dari hasil analisis didapat bahwa media daring berpengaruh terhadap kepuasan belajar IPS. Oleh sebab itu dapat di interpresentasikan bahwa pengaruh media daring berpengaruh positif terhadap kepuasan belajar IPS. Dengan demikian regresi Y atau X adalah signifikan atau media daring berpengaruh terhadap kepuasan belajar mata pelajaran IPS. Dengan demikian koefisien berkorelasi sedang antara media daring dan kepuasan. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu adalah pada pokok bahasan, penelitian terdahulu membahas pengaruh media pembelajaran daring terhadap kepuasan belajar sedangkan penelitian ini membahas tentang pengaruh respon siswa pada pembelajaran daring dengan *WhatsApp* dan *Google Meet* terhadap kepuasan siswa.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Lilia Sinta Wahyuniar, Siti Rochana, Umi Mahdiah, Niska Shofia, Surya Widodo (2021) berjudul “*Pengaruh*

Pembelajaran Daring Dengan Google Classroom Dan Google Meet Terhadap Minat Belajar Matematika Diskrit". Penelitian terdahulu melakukan penelitian tentang pengaruh pembelajaran daring dengan *Google Meet* dan *google classroom* sedangkan penelitian ini ingin mengetahui pengaruh pembelajaran daring dengan *WhatsApp* dan *Google Meet*.

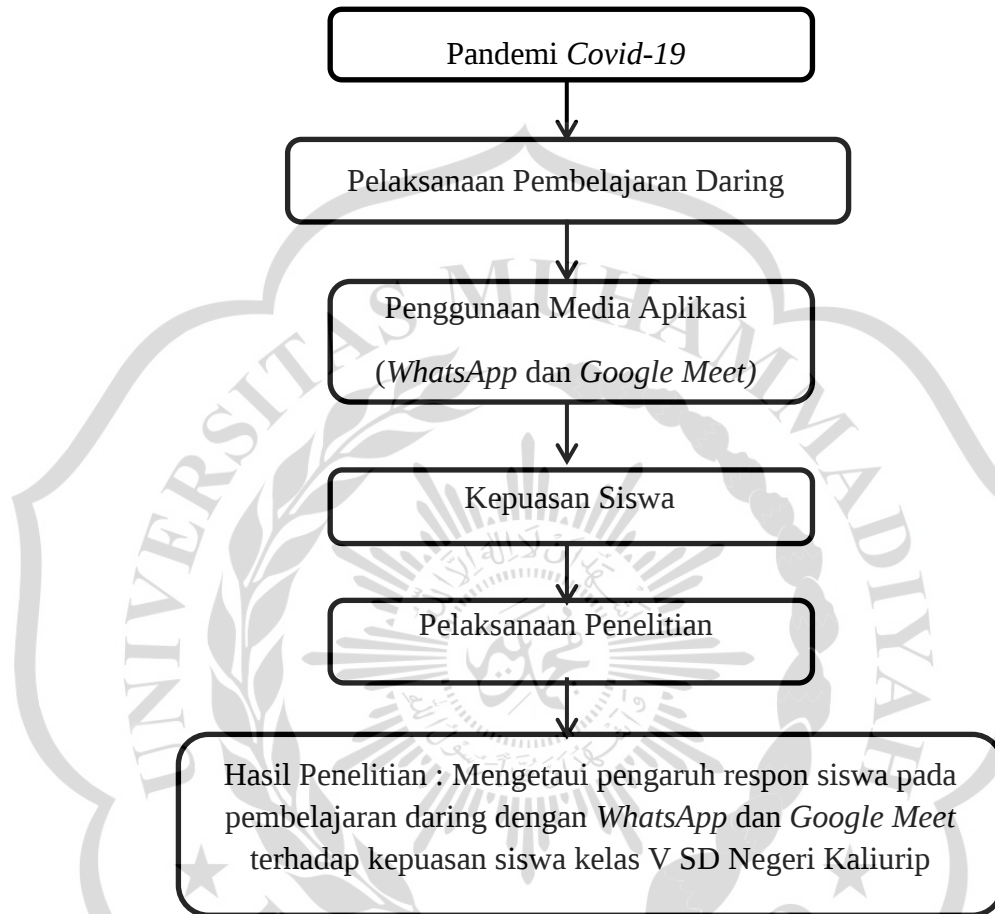
3. Penelitian yang digunakan oleh Dwi Ratih Yulawati (2021) yang berjudul "*Optimalisasi Aplikasi WhatsApp dan Google Meet Untuk Penyampaian Materi Pembelajaran Jarak Jauh*". Persamaan dikedua penelitian ini adalah penggunaan aplikasi untuk media pembelajaran daring namun, perbedaannya penelitian terdahulu merupakan penelitian kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Wachid Nugroho(2020) yang berjudul "*Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Daring Menggunakan Microsoft Team Video YouTube Pada Materi Program Linier*". Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa kelas X SMK Negeri 2 Salatiga terhadap penggunaan *microsoft teams* dan video *YouTube* sebagai sarana pembelajaran daring pada materi program linier. Sedangkan pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengaruh pembelajaran daring dengan *WhatsApp* dan *Google Meet* terhadap Kepuasan Siswa kelas V SD Negeri Kaliurip.

C. Kerangka Pikir

Adanya virus Covid-19 di Indonesia membawa banyak dampak bagi masyarakat Indonesia, salah satunya pada dunia pendidikan. Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan memutuskan bahwa pembelajaran tatap muka diganti dengan pembelajaran jarak jauh secara daring (*online*). Pembelajaran daring sejatinya masih menjadi hal yang baru bagi masyarakat Indonesia. Sejauh ini, di Indonesia pembelajaran daring masih perlu diadaptasi baik oleh guru, siswa, ataupun orangtua. Tentunya banyak hambatan dan permasalahan yang terjadi dalam proses pembelajaran daring tersebut.

Terkait dengan pengaruh penggunaan media aplikasi yang digunakan dalam pembelajaran daring terhadap kepuasan siswa perlu dipertanyakan bagaimana respon siswa terhadap pembelajaran daring dengan *WhatsApp* dan *Google Meet* karena pembelajaran daring merupakan hal baru yang belum pernah digunakan sebelumnya, apalagi pada tingkat pendidikan Sekolah Dasar. Tidak dapat dipungkiri penggunaan media aplikasi yang digunakan dalam pembelajaran daring memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa. Penggunaan aplikasi yang tepat akan berpengaruh terhadap pembelajaran daring, apabila aplikasi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan siswa dan memudahkan siswa untuk memahami materi pembelajaran, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan siswa. Sebaliknya, apabila kurang sesuainya

media aplikasi yang digunakan dalam pembelajaran maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan siswa.



Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir

D. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan,

belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka pikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini antara lain :

1. Adanya hubungan positif respon siswa pada pembelajaran daring dengan *WhatsApp* dan *Google Meet* terhadap kepuasan siswa.
2. Adanya pengaruh signifikan respon siswa pada pembelajaran daring dengan *WhatsApp* dan *Google Meet* terhadap kepuasan siswa.
3. Nilai kontribusi respon siswa pada pembelajaran daring dengan *WhatsApp* dan *Google Meet* 12,6% terhadap kepuasan siswa.