

## IDENTIFIKASI KEPUASAN BELAJAR DI ERA PENDIDIKAN 4.0

### IDENTIFICATION OF LEARNING SATISFACTION IN THE ERA OF EDUCATION 4.0

Abdul Khakim Alfarizi<sup>1\*</sup>, Rini Sugiarti<sup>2</sup>, Erwin Erlangga<sup>3</sup>

Universitas Semarang, Indonesia

\*Email Correspondence: [abdul.khqm@gmail.com](mailto:abdul.khqm@gmail.com)

#### Abstract

The objective to be achieved in this study is to identify learning satisfaction at SMP X Salatiga. This type of research is qualitative research and uses a case study method. Data sources in this study include primary sources, namely the results of observations and interviews of two individual junior high school students and secondary sources in the form of field documentation and social media. Data collection was carried out using observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques were carried out using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data using observation diligence and giving check. The results of the study showed that from the five it can be concluded that student learning satisfaction at SMP X varies greatly. Some students are satisfied with the reliability, responsiveness, certainty, empathy, and physical evidence provided by the school, while other students stated that there were shortcomings in these aspects that reduced their satisfaction in the learning process.

**Keywords:** Satisfaction, Learning, Education 4.0, Students.

#### Abstrak

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi kepuasan belajar di SMP X Salatiga. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan dengan metode studi kasus. Sumber data dalam penelitian ini meliputi sumber primer yakni hasil observasi dan wawancara dua individu pelajar sekolah menengah pertama dan sumber sekunder yang berupa dokumentasi lapangan dan media sosial. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan ketekunan pengamatan dan *member check*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima dapat disimpulkan kepuasan belajar siswa di SMP X sangat bervariasi. Beberapa siswa merasa puas dengan kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik yang disediakan oleh sekolah, sementara siswa lainnya menyatakan adanya kekurangan pada aspek-aspek tersebut yang mengurangi kepuasan mereka dalam proses pembelajaran.

**Kata kunci:** Kepuasan, Belajar, Pendidikan 4.0, Pelajar.

## PENDAHULUAN

Pendidikan 4.0 adalah respons terhadap kebutuhan revolusi industri 4.0 di mana manusia dan teknologi diselaraskan untuk memungkinkan-kemungkinan baru, termasuk penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Kemajuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sangat pesat telah menimbulkan dampak yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang meliputi radio dan televisi, serta teknologi digital yang lebih baru seperti komputer dan internet telah disebut-sebut sebagai alat yang berpotensi kuat untuk perubahan dan pembaharuan pendidikan. Ketika TIK digunakan dengan tepat, maka dapat membantu memperluas akses pendidikan, memperkuat relevansi pendidikan dengan tempat kerja, dan meningkatkan kualitas pendidikan yang diantaranya membantu membuat pengajaran dan pembelajaran

menjadi sebuah proses aktif dan menarik yang terhubung dengan kehidupan nyata (Gufron, 2020).

Kemajuan teknologi dalam pendidikan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan belajar. Di satu sisi, teknologi mempermudah akses informasi dan menciptakan pengalaman belajar yang lebih interaktif, sehingga siswa dapat lebih mudah memahami materi. Namun, di sisi lain, ketergantungan pada teknologi dapat mengurangi motivasi belajar dan interaksi sosial, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan belajar siswa. Penggunaan teknologi dalam pendidikan memang membawa banyak kemudahan, seperti akses ke sumber belajar yang lebih luas dan metode pembelajaran yang lebih menarik. Namun, kemudahan ini juga dapat menyebabkan siswa menjadi kurang fokus dan lebih mudah teralihkan oleh berbagai distraksi yang ada di dunia maya. Selain itu, interaksi langsung antara siswa dan guru yang berkurang akibat pembelajaran online dapat mengurangi rasa keterhubungan dan dukungan emosional yang penting dalam proses belajar. Dengan demikian, meskipun teknologi menawarkan banyak keuntungan, ada risiko yang perlu diperhatikan agar kepuasan belajar tetap terjaga (Gufron, 2020).

Anak-anak pada usia sekolah menengah pertama berada pada fase perkembangan yang krusial, di mana mereka mulai membentuk identitas dan minat belajar mereka (Desriyarni dkk, 2024). Namun, di tengah kemajuan teknologi yang pesat, banyak siswa yang mengalami ketiadaan kepuasan belajar karena terlena dengan berbagai perangkat digital. Ketergantungan pada gadget dan media sosial sering kali mengalihkan perhatian mereka dari proses belajar yang seharusnya lebih mendalam dan bermakna. Alih-alih terlibat aktif dalam pembelajaran, mereka cenderung lebih banyak menghabiskan waktu untuk bermain game atau berselancar di internet, yang dapat mengurangi motivasi dan minat mereka terhadap pelajaran. Akibatnya, meskipun akses informasi semakin mudah, pengalaman belajar yang seharusnya memuaskan menjadi tereduksi, dan siswa kehilangan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan kritis dan sosial yang penting di usia mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi memiliki potensi untuk meningkatkan pendidikan, ada tantangan yang harus dihadapi agar anak-anak tetap dapat merasakan kepuasan dalam belajar. Berikut terdapat hasil wawancara pada 1 April 2024 oleh seorang siswa SMP, "*Saya merasa tidak puas dengan belajar di sekolah karena sering kali saya lebih tertarik bermain game di ponsel daripada memperhatikan pelajaran. Meskipun ada banyak informasi di internet, saya merasa sulit untuk fokus dan memahami materi yang diajarkan.*"

Selain itu juga ditemukan keluhan kesah lainnya berdasarkan pengakuan siswa lainnya, "*Saya merasa tidak puas dengan pengalaman belajar di SMP. Meskipun ada banyak teknologi yang digunakan, seperti video pembelajaran dan aplikasi, saya sering kali merasa tidak terhubung dengan materi. Terkadang, saya merasa lebih banyak menghabiskan waktu untuk mencari informasi di internet daripada benar-benar memahami pelajaran. Selain itu, tekanan untuk mendapatkan nilai tinggi membuat saya merasa stres dan kehilangan minat belajar. Saya berharap sekolah bisa memberikan pendekatan yang lebih menyenangkan dan mendukung agar kami bisa lebih menikmati belajar*". Hal ini menandakan adanya ketidakpuasan belajar yang terjadi di beberapa siswa.

Percakapan tersebut mencerminkan ketidakpuasan belajar yang dialami siswa, yang terlihat dari beberapa indikator. Meskipun teknologi seperti video pembelajaran dan aplikasi

digunakan, siswa merasa tidak terhubung dengan materi yang diajarkan, sehingga lebih banyak menghabiskan waktu mencari informasi di internet daripada memahami pelajaran. Selain itu, tekanan untuk meraih nilai tinggi menyebabkan stres, mengalihkan fokus dari proses belajar yang seharusnya menyenangkan. Harapan siswa akan pendekatan yang lebih menarik dan mendukung menunjukkan bahwa mereka merasa kurang mendapatkan pengalaman belajar yang positif, yang pada akhirnya mengurangi motivasi dan minat mereka untuk belajar (Susanti dkk, 2024).

Berikut terdapat data yang mendukung adanya ketidakpuasan belajar siswa. Menurut survei yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) pada tahun 2020, sekitar 60% siswa di Indonesia merasa tidak puas dalam belajar. Sebuah penelitian oleh Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan pada tahun 2019 menunjukkan bahwa 70% siswa mengeluhkan beban tugas yang dianggap terlalu berat, yang menyebabkan stres dan menurunnya motivasi belajar sehingga menyebabkan tidak puas belajar. Data dari *Trends in International Mathematics and Science Study* (TIMSS) 2015 menunjukkan bahwa 27% siswa Indonesia di kelas 4 tidak mencapai standar minimum dalam matematika dan sains, mencerminkan adanya masalah dalam kualitas pendidikan. Dalam laporan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) pada tahun 2021, sekitar 50% siswa di tingkat SMA mengaku merasa kurang puas dengan layanan pendidikan yang mereka terima. Data-data tersebut menandakan adanya ketidakpuasan belajar pada siswa.

Kepuasan belajar dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah konsep diri, dukungan sosial, dan motivasi belajar. Konsep diri merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan belajar siswa. Siswa dengan konsep diri yang positif cenderung memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam kemampuan akademik mereka, yang dapat meningkatkan kepuasan belajar. Ketika siswa merasa mampu dan percaya diri, mereka lebih mungkin untuk terlibat dalam proses belajar dan menghadapi tantangan dengan sikap yang positif. Sebaliknya, siswa dengan konsep diri yang negatif mungkin merasa ragu terhadap kemampuan mereka, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi motivasi untuk belajar. Penelitian menunjukkan bahwa pengembangan konsep diri yang positif dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan belajar siswa (Indarti, 2021).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kepuasan Belajar

Menurut Oliver (2019), kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki. Dengan demikian, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa sangat puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan konsumen dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, komentar dari orang-orang terdekat, serta informasi yang diperoleh dari pemasaran.

Kotler (2017) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah individu membandingkan persepsi atau kesan mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Ratnasari (2017) menambahkan bahwa

kepuasan adalah tingkat perasaan yang dinyatakan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Buchari Alma (dalam Wibisono & Waluyo, 2019) menyatakan bahwa keputusan adalah proses yang dilakukan oleh konsumen dalam memilih suatu produk dan menetapkan keputusan pembelian. Schiffman dan Kanuk (dalam Daulay, 2017) menjelaskan bahwa keputusan merupakan kegiatan pembelian merek yang paling disukai, meskipun terdapat faktor-faktor seperti niat pembeli yang memengaruhi keputusan tersebut. Nugraheni & Wiwoho (2020) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat rasa yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

Dalam konteks psikologi, kepuasan dapat dipahami sebagai perasaan positif yang muncul dari evaluasi individu terhadap pengalaman, hubungan, atau aspek kehidupan mereka. Hal ini melibatkan perbandingan antara hasil yang diperoleh dan harapan yang dimiliki, serta berkaitan erat dengan kesejahteraan subjektif dan kepuasan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pekerjaan dan hubungan interpersonal (Nuriyah et al., 2024).

Selanjutnya, belajar dapat didefinisikan sebagai segala aktivitas psikis yang dilakukan oleh individu yang mengakibatkan perubahan perilaku antara sebelum dan sesudah proses belajar. Perubahan perilaku atau respons ini terjadi akibat pengalaman baru, pengetahuan yang diperoleh setelah belajar, dan aktivitas latihan. Belajar merupakan proses perubahan kepribadian yang ditandai dengan peningkatan kualitas perilaku, seperti peningkatan pengetahuan, keterampilan, daya pikir, pemahaman, sikap, dan berbagai kemampuan lainnya (Djamaludin et al., 2019).

Burton mendefinisikan belajar sebagai perubahan perilaku individu yang terjadi berkat interaksi antara individu dengan individu lain dan individu dengan lingkungannya, sehingga mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan tersebut. Pendapat Burton menekankan pentingnya interaksi sebagai proses. Seseorang yang secara sadar melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan perubahan tertentu dikatakan sedang belajar. Kegiatan atau aktivitas tersebut disebut sebagai aktivitas belajar, yang pada dasarnya merupakan suatu proses (Lismaya, 2019).

Belajar juga dapat didefinisikan sebagai proses perubahan yang relatif permanen dalam perilaku atau potensi perilaku individu yang terjadi sebagai hasil dari pengalaman, interaksi dengan lingkungan, dan pengolahan informasi. Proses ini melibatkan aspek kognitif, sosial, dan perilaku, di mana individu tidak hanya membangun pengetahuan melalui pengalaman langsung, tetapi juga melalui observasi dan peniruan. Dengan demikian, belajar merupakan fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan sosial dan konsekuensi dari tindakan (Faizah et al., 2024).

Suhardan (2010) menyatakan bahwa kepuasan belajar adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan siswa ketika harapan dan kebutuhan mereka terhadap proses pembelajaran terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan belajar berkaitan erat dengan pencapaian tujuan belajar dan pengalaman positif selama proses pembelajaran. Aktan (2011) menjelaskan bahwa kepuasan belajar mencakup aspek emosional dan kognitif siswa. Siswa yang merasa puas dengan pengalaman belajar mereka cenderung lebih termotivasi dan terlibat dalam proses pembelajaran, yang pada gilirannya dapat meningkatkan hasil belajar mereka. Huang (2016) menambahkan bahwa kepuasan belajar juga dipengaruhi oleh faktor-

faktor eksternal seperti kualitas pengajaran, interaksi dengan teman sebaya, dan lingkungan belajar. Ketika semua faktor ini mendukung, siswa akan lebih mungkin merasa puas dengan pengalaman belajar mereka.

### Aspek Kepuasan Belajar

Berikut adalah penjelasan mengenai lima aspek atau dimensi kepuasan belajar siswa yang diungkapkan oleh Haryati (2021):

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*): Dimensi ini merujuk pada kemampuan institusi pendidikan untuk secara konsisten dan akurat memberikan layanan yang telah dijanjikan. Dalam konteks kepuasan belajar, keandalan mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu dalam penyampaian materi, konsistensi dalam kualitas pengajaran, serta keandalan dalam memenuhi kebutuhan akademik siswa. Siswa akan merasa puas ketika mereka dapat mengandalkan guru dan institusi untuk memberikan pengalaman belajar yang sesuai dengan harapan mereka.
2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*): Daya tanggap mengacu pada kemampuan institusi dan pengajar untuk merespons kebutuhan dan permintaan siswa dengan cepat dan efektif. Hal ini mencakup kemampuan untuk memberikan bantuan ketika siswa menghadapi kesulitan, menjawab pertanyaan dengan segera, serta memberikan umpan balik yang konstruktif. Siswa yang merasa bahwa kebutuhan mereka diperhatikan dan ditangani dengan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
3. Dimensi Kepastian (*Assurance*): Dimensi ini berkaitan dengan keyakinan dan kepercayaan siswa terhadap kemampuan pengajar dan institusi dalam memberikan pendidikan yang berkualitas. Kepastian mencakup aspek-aspek seperti kompetensi pengajar, kredibilitas institusi, dan keamanan lingkungan belajar. Ketika siswa merasa yakin bahwa mereka berada di tangan yang tepat, mereka akan lebih puas dengan pengalaman belajar yang mereka jalani.
4. Dimensi Empati (*Empathy*): Empati merujuk pada perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh pengajar dan institusi terhadap kebutuhan individu siswa. Ini mencakup kemampuan untuk memahami perspektif siswa, memberikan dukungan emosional, serta menciptakan hubungan yang positif antara pengajar dan siswa. Siswa yang merasa diperhatikan dan dihargai cenderung mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam proses belajar mereka.
5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*): Dimensi ini mencakup semua elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh siswa dalam lingkungan belajar, seperti fasilitas, peralatan, dan materi pembelajaran. Bukti fisik yang baik, seperti ruang kelas yang nyaman, akses ke teknologi, dan sumber daya belajar yang memadai, dapat meningkatkan kepuasan siswa. Ketika siswa merasa bahwa lingkungan belajar mereka mendukung proses pembelajaran, mereka akan lebih puas dengan pengalaman belajar secara keseluruhan.

### METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan dengan metode studi kasus. Studi kasus sering kali mencerminkan situasi nyata, sehingga siswa dapat mengaitkan teori dengan praktik. Ini membantu mereka melihat relevansi materi pelajaran dalam kehidupan sehari-

hari (Polkinghorne, 2021; Creswell, 2021). Sumber data dalam penelitian ini meliputi sumber primer yakni hasil observasi dan wawancara dua individu dan sumber sekunder yang berupa dokumentasi lapangan dan media sosial. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi memberikan konteks sosial yang penting dengan melihat perilaku individu dalam lingkungan alami mereka (Flick, 2018). Wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman subjektif individu secara mendalam, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kaya (Creswell & Poth, 2018). Dokumentasi, seperti catatan pribadi atau media sosial, dapat menambah wawasan dan membantu mengidentifikasi pola dalam pengalaman individu (Bowen, 2020). Kombinasi metode ini juga memungkinkan triangulasi data, yang meningkatkan validitas dan keandalan temuan (Denzin, 2020).

Teknik analisis data dilakukan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penggunaan teknik analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sangat penting dalam penelitian kualitatif untuk mengorganisir dan menyederhanakan informasi yang kompleks. Reduksi data membantu peneliti fokus pada informasi yang relevan dan signifikan, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi pola dan tema (Miles & Huberman, 2020). Penyajian data memungkinkan peneliti untuk menyajikan temuan secara sistematis dan jelas, sehingga memudahkan pemahaman bagi pembaca (Creswell & Poth, 2021). Penarikan kesimpulan dilakukan untuk merumuskan temuan utama dari data yang telah dianalisis, memberikan gambaran yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

Pengecekan keabsahan data menggunakan ketekunan pengamatan dan *member check*. Ketekunan pengamatan melibatkan pengumpulan data secara berkelanjutan untuk memastikan konsistensi dan keandalan informasi (Lincoln & Guba, 2020). Sementara itu, *member check* melibatkan verifikasi temuan dengan partisipan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti akurat dan mencerminkan pengalaman mereka (Creswell, 2021). Dengan demikian, kombinasi teknik analisis dan pengecekan keabsahan ini meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah gambaran kepuasan belajar siswa berdasarkan lima dimensi utama, yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*). Gambaran ini juga dilengkapi dengan hasil wawancara siswa sebagai bukti pendukung untuk memperkuat analisis kepuasan belajar.

### 1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Pada dimensi kehandalan, sebagian siswa menyatakan bahwa proses pembelajaran di sekolah berjalan dengan konsisten dan materi disampaikan tepat waktu. Misalnya, seorang siswa menyampaikan, “*Guru kami selalu hadir tepat waktu dan materi yang disampaikan sesuai dengan jadwal, sehingga saya merasa pembelajaran berjalan lancar.*” Namun, ada juga siswa yang kurang puas dengan kehandalan tersebut, dengan alasan adanya keterlambatan penyampaian materi atau inkonsistensi dalam kualitas pengajaran. Salah satu siswa mengungkapkan, “*Kadang materi yang dijanjikan tidak*

*selesai tepat waktu, dan pengajaran terkadang berbeda kualitasnya antara satu kelas dengan kelas lain.”*

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan siswa. Beberapa siswa merasa pengajar cepat merespon pertanyaan dan membantu ketika mengalami kesulitan. *“Ketika saya tidak mengerti materi, guru selalu sigap menjelaskan ulang dan memberikan contoh tambahan,”* ujar seorang siswa. Namun, ada pula yang merasa kurang diperhatikan dan respons yang diberikan kurang cepat. *“Saat saya bertanya, terkadang harus menunggu lama baru mendapatkan jawaban, sehingga saya merasa kurang terbantu,”* tutur siswa lainnya.

3. Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Pada dimensi kepastian, sebagian besar siswa merasa yakin terhadap kemampuan guru dan mutu institusi pendidikan. Salah satu siswa menyatakan, *“Saya percaya guru kami kompeten dan memiliki pengetahuan yang baik, sehingga saya nyaman belajar di sini.”* Namun demikian, ada beberapa siswa yang merasa kurang percaya diri terhadap jaminan kualitas pembelajaran, karena pengalaman ketidakkonsistenan dalam metode pengajaran. *“Kadang saya merasa pengajaran tidak optimal, sehingga menimbulkan keraguan saya terhadap kualitas pembelajaran,”* ungkapannya.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Aspek empati dalam proses belajar juga memunculkan kepuasan yang berbeda-beda. Ada siswa yang merasa guru sangat peduli terhadap kebutuhan dan kondisi masing-masing siswa. *“Guru saya selalu memperhatikan jika ada siswa yang kesulitan, dan selalu memberikan motivasi,”* kata salah satu siswa. Namun demikian, beberapa siswa mengeluhkan kurangnya perhatian personal dari guru. *“Saya merasa guru kurang memahami kesulitan pribadi saya sehingga saya kurang termotivasi,”* sampainya.

5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Mengenai dimensi bukti fisik, siswa yang merasa lingkungan belajar mendukung menyatakan bahwa fasilitas dan peralatan memadai dan nyaman. *“Ruang kelas yang bersih dan teknologi pembelajaran yang tersedia membuat saya betah belajar,”* komentar seorang siswa. Sebaliknya, siswa yang tidak puas mengeluhkan kondisi fasilitas yang kurang menunjang proses belajar. *“Beberapa ruang kelas kurang ventilasi dan peralatan belajar ada yang rusak, membuat saya kurang nyaman,”* ujar siswa yang lain.

Kepuasan belajar siswa merupakan aspek penting dalam proses pendidikan yang dapat memengaruhi motivasi dan hasil belajar mereka. Di SMP X, terdapat variasi yang signifikan dalam tingkat kepuasan belajar di antara siswa. Beberapa siswa melaporkan pengalaman positif yang membuat mereka merasa puas dengan proses pembelajaran, sementara yang lain mengungkapkan ketidakpuasan yang disebabkan oleh berbagai faktor. Perbedaan ini mencerminkan kompleksitas pengalaman belajar yang dialami oleh setiap individu.

Siswa yang merasa puas dengan pengalaman belajar mereka sering kali mengaitkan kepuasan tersebut dengan kualitas pengajaran yang baik. Mereka menyatakan bahwa guru-guru di sekolah tersebut memiliki kemampuan untuk menyampaikan materi dengan jelas dan menarik. Salah satu siswa mengungkapkan, *“Guru kami selalu menggunakan metode yang*

menyenangkan dan membuat pelajaran menjadi lebih mudah dipahami.” Penggunaan teknologi dalam pembelajaran juga menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan, di mana siswa merasa lebih terlibat dan termotivasi saat menggunakan alat bantu belajar yang modern.

Di sisi lain, ada siswa yang merasa kurang puas dengan pengalaman belajar mereka. Beberapa dari mereka mengeluhkan kurangnya perhatian dari guru terhadap kebutuhan individu. “*Saya merasa guru tidak cukup memperhatikan jika ada siswa yang kesulitan,*” kata salah satu siswa. Ketidakpuasan ini sering kali muncul ketika siswa merasa bahwa pertanyaan atau kesulitan mereka tidak ditanggapi dengan cepat, sehingga mereka merasa terabaikan dalam proses pembelajaran. Hal ini dapat mengurangi motivasi mereka untuk aktif berpartisipasi dalam kelas.

Selain itu, faktor lingkungan belajar juga berkontribusi terhadap kepuasan siswa. Siswa yang merasa puas sering kali menyebutkan bahwa fasilitas sekolah, seperti ruang kelas yang nyaman dan akses ke teknologi, sangat mendukung proses belajar mereka. “*Ruang kelas yang bersih dan nyaman membuat saya lebih fokus saat belajar,*” ungkap salah satu siswa. Namun, siswa yang tidak puas mengeluhkan kondisi fasilitas yang kurang memadai, seperti peralatan yang rusak atau ruang kelas yang tidak terawat, yang dapat mengganggu konsentrasi mereka saat belajar.

Secara keseluruhan, perbedaan dalam tingkat kepuasan belajar di SMP X menunjukkan bahwa pengalaman belajar siswa sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pengajaran, perhatian guru, dan kondisi lingkungan belajar. Siswa yang merasa puas cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi dan hasil belajar yang lebih baik, sementara siswa yang tidak puas mungkin mengalami kesulitan dalam mencapai potensi akademik mereka. Oleh karena itu, penting bagi pihak sekolah untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan aspek-aspek yang dapat memengaruhi kepuasan belajar siswa agar semua siswa dapat merasakan pengalaman belajar yang positif.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari kelima dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan belajar siswa di SMP X sangat bervariasi. Beberapa siswa merasa puas dengan kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik yang disediakan oleh sekolah, sementara siswa lainnya menyatakan adanya kekurangan pada aspek-aspek tersebut yang mengurangi kepuasan mereka dalam proses pembelajaran. Hasil wawancara dan observasi menguatkan bahwa kepuasan belajar tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan merupakan gabungan dari berbagai dimensi yang saling memengaruhi pengalaman belajar siswa secara keseluruhan.

### Ucapan Terimakasih

Kami ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Pertama-tama, kami mengucapkan terima kasih kepada editor yang telah memberikan umpan balik dan dukungan yang berharga selama proses penyuntingan jurnal. Tanpa bimbingan dan arahan Anda, kualitas penelitian ini tidak

akan mencapai standar yang diharapkan. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua subjek penelitian yang dengan murah hati meluangkan waktu dan memberikan informasi penting untuk studi ini. Partisipasi Anda sangat dihargai dan menjadi dasar bagi hasil yang telah kami capai. Selanjutnya, kami berterima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam pelaksanaan penelitian ini. Kolaborasi dan bantuan Anda sangat berperan dalam membantu kami menyelesaikan studi ini dengan sukses. Terakhir, kami ingin mengakui diri kami sendiri atas dedikasi dan kerja keras yang telah dilakukan dalam proses penelitian ini. Kami berharap temuan dari studi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan pengetahuan dan praktik di bidang studi kami.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bowen, G. A. (2020). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 20(1), 1-12.
- Creswell, J. W. (2021). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Denzin, N. K. (2020). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Aldine Transaction.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Faizah, H., & Kamal, R. (2024). Belajar dan Pembelajaran. *Jurnal Basicedu*, 8(1), 466–476. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v8i1.6735>
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research (6th ed.)*. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/an-introduction-to-qualitative-research/book261109>.
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research*. Sage Publications.
- Ghufron, M. Nur. (2020). Kepuasan Pembelajaran Secara Online: Apakah Gaya Belajar Mempunyai Pengaruh. *Journal Of Empirical Research In Islamic Education Published*. 8(1), 130-148.
- Guba, E., & Lincoln, Y. (2021). *Competing Paradigms in Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Indarti, dkk. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Belajar Jarak Jauh Mahasiswa Vokasi Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*. 18 (2), 226-236. DOI: <https://doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v18i2.31147>
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2020). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis* (4th ed.). SAGE Publications.
- Mohamad Kholid, D. ., Setiawan Sutanto, T. ., & Sella, F. . (2025). Music Composition Training for Indonesian School Students in Kuala Lumpur in Preparation for FLS2N Competition Among Indonesian Schools Abroad. *International Journal of Education and Digital Learning (IJEDL)*, 3(3), 111–118. <https://doi.org/10.47353/ijedl.v3i3.249>
- Nuriyah, K., Putri, D. M. S., Anisa, Z., & Agus R, A. H. (2024). Penerapan Prinsip Psikologi Positif dalam Kebijakan Managemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 10(2), 687–694. <https://doi.org/10.31949/educatio.v10i2.8184>.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: a Behavioural Perspective on the Consumer*. 2nd ed. M.E. Sharpe, Inc. New York.
- Polkinghorne, D. E. (2021). Phenomenology: A Continuation of the Tradition. *In The Oxford Handbook of Qualitative Research*. Oxford University Press.
- Rilowati, I., Miyono, N., & Haryati, T. (2021). Pengaruh Supervisi Akademik, Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Profesionalisme Guru Sekolah Dasar Di Kecamatan Kedungtuban Kabupaten Blora. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 2129–2140. Retrieved from <https://jinnovative.org/index.php/Innovative/article/view/6451>.