

**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA DARING TERHADAP
KEPUASAN SISWA PADA SD NEGERI 002
TANJUNGPINANG KOTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

RISKA PUSPA SARI

NIM : 17612247

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2022**

**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA DARING TERHADAP
KEPUASAN SISWA PADA SD NEGERI 002
TANJUNGPINANG KOTA**

SKRIPSI

RISKA PUSPA SARI

NIM : 17612247



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2022**

PERNYATAAN

Nama : Riska Puspa Sari
NIM : 17612247
Tahun Angkatan : 2017
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,19
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Media Daring Terhadap
Kepuasan Siswa Pada SD Negeri 002
Tanjungpinang Kota

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 28/ Januari/2022

Penyusun,



Riska Puspa Sari

NIM : 17612247

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA DARING TERHADAP KEPUASAN
SISWA PADA SD NEGERI 002 TANJUNGPINANG KOTA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Riska Puspa Sari

NIM : 17612247

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Dua Puluh
Depalan Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua dan Dinyatakan Telah
Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua



Risnawati S.Sos., M.M.

NIDN.10051089003/Asisten Ahli

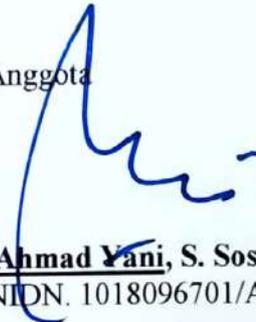
Sekretaris



Marwati, S.P., M.M

NIDN. 1007077101/Asisten Ahli

Anggota



Ahmad Yani, S. Sos., M.M

NIDN. 1018096701/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 28 Januari 2022

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

Ketua



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA

NIDN. 1029127801/Lektor

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI
**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA DARING TERHADAP KEPUASAN
SISWA PADA SD NEGERI 002 TANJUNGPINANG KOTA**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Riska Puspa Sari
NIM : 17612247

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Risnawati S.Sos.MM
NIDN.1025118803/Asisten Ahli

Pembimbing Kedua,



Evita Sandra, S.Pd. Ek., M.M
NIDN. 1029127202/Lektor

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dwi Septi Haryani S.T., M,M
NIDN.1002078602 / Lektor

PERSEMBAHAN

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna

MOTTO

“Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang tekun ke dalam pemikiran bahwa mereka tidak dapat gagal”

(Bill Gates)

“Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui”

(Aristotle Onassis)

“Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari” (Sir John Lubbock)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan atas segala rahmat, dan karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Media Daring Terhadap Kepuasan Siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.

Dalam penulisan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan do'a dan moril, serta motivasi yang kuat dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga diberi kelancaran dalam menulis penyusunan usulan penelitian ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Charly M,SE, M.Ak,Ak selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. Ak. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. M. Ak. Al. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Imran Ilyas.M.M Selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani ST.MM., Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Octojaya Abriyoso,S.I.Kom.,MM selaku Sekretaris Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Ibu Risnawati S.Sos. MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
8. Ibu Evita Sandra, S. Pd. EK., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendidik penulis selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
10. Ibu SE. Magdalenawati, S.Pd selaku Kepala SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ditempat tersebut
11. Orang tua tercinta yakni Ayah Salim dan Ibu Erna Susanti yang senantiasa selalu mengarahkan, membimbing dan mendoakan putrinya.
12. Kemudian adik-adik yang saya sayangi yakni Andriyan Maulan dan Ranty Kumala Sari yang selalu memberikan semangat kepada kakak tercintanya

13. Rekan-Rekan dan Teman seperjuangan yang telah memberikan support dan dukungannya selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman penulis. Kritik dan saran pun yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dikemudian hari.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang membacanya.

Tanjungpinang, 28 Januari 2022

Penulis

Riska Puspa Sari

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Ilmiah	11
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	15

2.1.1 Manajemen	15
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	15
2.1.1.2 Fungsi Manajemen.....	16
2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen.....	17
2.1.1.4 Dasar-Dasar Manajemen	18
2.1.1.5 Bidang-Bidang Manajemen	18
2.1.2 Sumber Daya Manusia.....	19
2.1.2.1 Definisi Sumber Daya Manusia.....	19
2.1.2.2 Komponen Sumber Daya Manusia.....	20
2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.3.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.3.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusi.....	21
2.1.4 Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring).....	24
2.1.4.1 Pengertian Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring)	24
2.1.4.2 Karakteristik Pembelajaran Daring.....	25
2.1.4.3 Manfaat Pembelajaran Daring	26
2.1.4.4 Kelebihan dan Kekurangan Pembelajaran Daring.....	28
2.1.4.5 Jenis-jenis Komunikasi Daring.....	30
2.1.4.6 Prinsip Pembelajaran Daring	33
2.1.4.7 Indikator Penggunaan Media Pembelajaran Daring	34
2.1.5 Kepuasan	34
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan	34
2.1.5.2 Strategi Memuaskan Konsumen.....	35
2.1.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan	36
2.1.5.4 Indikator Kepuasan	36
2.2 Kerangka Pemikiran	38
2.3 Hipotesis Penelitian	38
2.4 Penelitian Terdahulu	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	44
----------------------------	----

3.2	Jenis Data	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4	Populasi dan Sampel	45
3.4.1	Populasi	45
3.4.2	Sampel	45
3.5	Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	47
3.7	Teknik Analisis Data	49
3.7.1	Uji Kualitas Data	49
3.7.2.1	Uji Validitas.....	49
3.7.2.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.8	Uji Asumsi Klasik	51
3.8.1	Uji Normalitas	51
3.8.2	Uji Heteroskedasitas	52
3.9	Regresi Linier Sederhana	53
3.10	Uji Hipotesis.....	53
3.10.1	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	53
3.11	Uji Koefisien Determinasi	54

BAB IV HASIL DAN PEMBASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1	Sejarah Sekolah Dasar.....	55
4.1.1.1	Sejarah SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota	56
4.1.1.1.1	Visi dan Misi SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota	56
4.1.1.1.2	Struktur Organisasi.....	57
4.1.1.1.3	Deskripsi Jabatan.....	59
4.1.2	Hasil Penelitian	63
4.1.2.1	Gambaran Karakteristik Responden.....	63
4.1.2.1.1	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	65

4.1.2.1.2 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Media Daring	65
4.1.2.1.3 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Siswa	68
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	72
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas	72
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	73
4.1.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
4.1.3.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	74
4.1.3.3.2 Hasil Uji Heteroskedasitas	75
4.1.3.3.3 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	76
4.1.3.3.4 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	77
4.1.3.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
4.2 Pembahasan	79
4.2.1 Pembahasan Mengenai Variabel Media Daring Terhadap Kepuasan Siswa.....	79
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	85
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal
1.	Aplikasi Media Daring yang Digunakan Tenaga Pendidik dalam Proses Belajar Mengajar di SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota	8
2.	Populasi	45
3.	Operasionaliasi Variabel	46
4.	Skala <i>Likert</i>	48
5.	Interprestasi WMS	49
6.	Interpretasi Koefisien Determinasi	54
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	64
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	64
10.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Media Daring	65
11.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Siswa	68
12.	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	72
13.	Hasil Uji Reliabilitas	73
14.	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	76
15.	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	78
16.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Tabel	Hal
1.	Kerangka Pemikiran	38
2.	Struktur Organisasi SD Negeri 002 Tanjungpinang.....	58
3.	Uji Normalitas Histogram	74
4.	Uji Normalitas (P-plot).....	75
5.	Uji Heteroskedasitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Lampiran |
|------------|--------------------------------|
| 1. | Pedoman Kuisisioner Penelitian |
| 2. | Hasil Tabulasi Data Excel |
| 3. | Hasil Pengolahan SPSS |
| 4. | Dokumentasi Penelitian |
| 5. | Surat Izin Penelitian |
| 6. | Hasil Plagiat |

ABSTRAK

PENGARUH PENGGUNA MEDIA DARING TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SD NEGERI 002 TANJUNGPINANG

Riska Puspa Sari. 17612247. Manajemen. STIE PembangunaTanjungpinang.
Riskapuspariii@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana penggunaan media daring terhadap kepuasan siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang KotaJenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner, observasi dan dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, regresi linier sederhana dan uji koefisien derterminasi.

Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas VI, V dan IV di SD Negeri 002 Tanjungpinang yakni berjumlah sebanyak 122 orang siswa dan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 122 orang.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur pembelajaran media daring yakni ada 5 indikator yaitu menarik, sederhana pemakaiannya, kemudahan akses dan mudah dipahami sedangkan indikator kepuasan yakni kepuasan terhadap tenaga pendidik, kepuasan terhadap sarana dan prasarana, kepuasan terhadap standar isi, proses dan penilaian dan kepuasan terhadap tingkat pencapaian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan yakni variabel media daring berpengaruh terhadap kepuasan siswa dengan dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai Thitung sebesar $14,345 > 1$, nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan besarnya pengaruh variabel media daring (X) berpengaruh kuat terhadap kepuasan siswa sebesar 77,7% atau bisa dikatakan berpengaruh sangat kuat

Kata Kunci : Media daring, kepuasan siswa, metode pembelajaran

Dosen Pembimbing : 1. Risnawati, S.Sos.MM
2. Evita Sandra, S.Pd EK., M.M

ABSTRACT

THE EFFECT OF ONLINE MEDIA USERS ON STUDENT SATISFACTION AT PRIMARY SCHOOL 002 TANJUNGPINANG

Riska Puspa Sari. 17612247. Manajemen. STIE PembangunaTanjungpinang.
Riskapuspasarii@gmail.com

This study aims to find out how the bold use of media affects student satisfaction at SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota. The type of research used is a qualitative research. The data was collected by using questionnaires, observation and documentation, while the data analysis used data quality test, classical assumption test, hypothesis test, simple linear regression and coefficient of determination test.

The total population in this study were all students in grades VI, V, and IV at SD Negeri 002 Tanjungpinang, which opened as many as 122 students and the sample in this study, researchers used a saturated sample with a total sample of 122 people.

The indicators used to measure the courage of the learning media are 5 indicators, namely attractive, simple to use, easy and easy to reach, while the satisfaction indicators are satisfaction with educators, satisfaction with facilities and infrastructure, satisfaction with content standards, processes and satisfaction with levels.

Based on the results of the research conducted, it is possible to unlock the media variables that affect student satisfaction as evidenced by the partial test results obtained by the Tcount value of $14.345 > 1$, the significance value of $0.000 < 0.05$ and the magnitude of the influence of the media variable (X) has a strong effect on student satisfaction of 77.7% or can be said to have a very strong effect

Keywords : Online media, student satisfaction, learning methods

Supervisor : 1. Risnawati,S.Sos.MM
2. Evita Sandra, S.Pd EK., M.M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi, yang mempunyai tujuan lebih tinggi dari sekedar untuk hidup, sehingga manusia lebih terhormat dan mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari pada yang tidak berpendidikan. Pendidikan juga merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari diri manusia. Mulai dari kandungan sampai beranjak dewasa kemudian tua, setiap manusia mengalami proses pendidikan yang didapatkan dari orang tua, masyarakat maupun lingkungannya.

Dunia pendidikan saat ini dapat dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan zaman. Peningkatan pelaksanaan pendidikan baik pendidikan non formal (masyarakat), Pendidikan formal (sekolah) maupun pendidikan informal (sekolah) itu sangat perlu. Khususnya pendidikan formal memberikan peranan yang besar bagi seseorang dalam hal mencapai kemampuan akademis sehingga perlu mengembangkan upaya untuk meningkatkan kuantitas maupun kualitas pendidikan.

Pendidikan sebagai bagian integral kehidupan masyarakat di era global harus dapat memberi dan memfasilitasi bagi tumbuh kembangnya keterampilan melalui intelektual, sosial, dan personal. Pendidikan harus menumbuhkan berbagai kompetensi peserta didik. Keterampilan intelektual, sosial dan personal dibangun tidak hanya dengan landasan rasio dan logika saja, tetapi juga inspirasi, kreativitas,

moral intuisi (emosi) dan spiritual. Sekolah sebagai intuisi pendidikan dan miniatur masyarakat perlu mengembangkan pembelajaran sesuai tuntutan kebutuhan era global. Salah satu upaya yang dapat dikembangkan oleh sekolah adalah pembelajaran aktif, inovatif, kreatif dan menyenangkan.

Pendidikan masih diyakini sebagai wadah dalam pembentukan daya manusia yang diinginkan. Melihat begitu pentingnya pendidikan dalam pembentukan sumber daya manusia, maka peningkatan mutu pendidikan merupakan hal yang wajib dilakukan secara berkesinambungan guna menjawab perubahan zaman. Salah satu peningkatan mutu pendidikan merupakan hal yang wajib dilakukan secara berkesinambungan guna menjawab perubahan zaman. Salah satu faktor peningkatan mutu dilihat dari proses pembelajaran.

Pendidikan bagaikan cahaya penerang yang berusaha menuntun manusia dalam menentukan arah, tujuan dan makna kehidupan ini. Manusia sangat membutuhkan pendidikan melalui proses penyadaran berusaha menggali dan mengembangkan potensi dirinya lewat metode pengajaran atau dengan cara lain yang telah diakui oleh masyarakat. Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting bagi kemajuan suatu bangsa. Oleh karena itu, pendidikan harus terus menerus diperbaiki baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Pendidikan bagi kehidupan umat manusia merupakan kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayat. Tanpa pendidikan sama sekali mustahil suatu kelompok manusia dapat hidup berkembang sejalan dengan aspirasi atau cita-cita untuk maju, sejahtera dan bahagia menurut konsep pandangan hidup mereka.

Adanya pendidikan dasar sembilan tahun menunjukkan bahwa pemerintah berusaha meningkatkan mutu pendidikan, tujuan dari pendidikan dasar yaitu pendidikan yang memberikan pengetahuan dan keterampilan, menumbuhkan sikap dasar yang diperlukan masyarakat, serta mempersiapkan peserta didik untuk mengikuti pendidikan yang lebih tinggi. Anak usia 6-11 tahun atau disebut juga perkembangan anak masa pertengahan merupakan anak usia yang mulai mengenal lingkungan kecil masyarakat dan sekolah. Pada masa ini siswa mengalami perkembangan fisik, kemampuan berfikir, keterampilan, sikap dan perkembangan psikologi sosial yang pesat. Anak semakin sering berinteraksi dengan orang lain yang berbeda-beda setiap harinya. Hal ini akan memberikan pengalaman baru bagi setiap orang yang dijumpainya.

Individu pada usia 6-11 tahun mengalami tahap perkembangan intelektual operasional konkret, ini berarti anak memiliki operasi-operasi logis yang dapat diterapkan pada masalah-masalah konkretnya. Tahapan berfikir dan bersikap anak pada masa ini lebih bersifat konkret, mereka mudah menerima sesuatu dalam bentuk aktivitas motorik oleh karena itu mereka lebih senang bermain dengan teman-temannya, artinya kegiatan berupa aksi sangat digemari pada anak usia 6-11 tahun. Kunci pembelajaran yang efektif untuk anak usia sekolah dasar adalah membuat suasana belajar yang menyenangkan bagi anak.

Namun pada akhir tahun 2019 seolah menjadi pintu gerbang yang membawa tatanan seluruh segi kehidupan dunia berubah secara signifikan. Keadaan ini tak lain disebabkan karena ditemukan jenis virus baru di Wuhan, Tiongkok yang kemudian dikenal dengan *Coronavirus Deseas-19* atau Covid-19.

Penyebaran dan penularan virus yang cukup cepat, membuat kesehatan masyarakat dunia terancam, namun dampak dari Covid-19 ini bukan hanya pada sektor kesehatan saja namun semua sektor terkena dampaknya. Ditetapkannya Covid-19 sebagai pandemi global oleh *World Health Organization* (WHO) membuat pemerintah di berbagai negara mengambil sikap tegas untuk memutus rantai penyebaran Covid-19. Begitu pula dengan pemerintah Indonesia yang menerapkan pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang salah satu isinya yaitu pembatasan dalam pembelajaran disekolah. Mulai dari pertengahan Maret 2020 kegiatan belajar mengajar diganti dengan sistem daring yang atau lebih dikenal dengan pembelajaran *e-learning* dan meniadakan kegiatan pembelajaran tatap muka disekolah, penerapan metode pembelajaran daring ini ditetapkan di hampir semua jenjang pendidikan.

Menurut Thermo (Kuntarto, 2017) pembelajaran secara daring adalah pembelajaran yang menggunakan teknologi multimedia, kelas virtual, *CD Room streaming video*, pesan suara, email dan telepon konferensi. Pembelajaran daring merupakan pembelajaran yang menggunakan jaringan internet dengan aksesibilitas, konektivitas, fleksibilitas dan kemampuan untuk memunculkan berbagai jenis interaksi pembelajaran. Pembelajaran daring merupakan sebuah inovasi pendidikan yang melibatkan unsur teknologi informasi dalam proses pembelajaran dan penerapan pembelajaran secara daring ini sudah dilakukan pada bulan Maret 2020.

Pada dasarnya pembelajaran daring ini memungkinkan anak-anak memiliki keleluasaan waktu belajar sehingga kapanpun dan dimanapun anak-anak dapat berinteraksi dengan guru maupun tenaga pendidik. Namun sebagian besar dari

tenaga pendidik maupun peserta didik masih mengalami kebingungan tentang apa yang harus mereka lakukan untuk melaksanakan pembelajaran secara daring, hal ini dikarenakan metode pembelajaran sangat jelas berbeda jika dibandingkan dengan metode tatap muka. Proses pembelajaran yang harus dilakukan secara daring tentu akan membutuhkan dukungan perangkat seperti *smartphone* atau juga laptop yang dapat mengakses informasi jarak jauh, namun yang menjadi masalah adalah ketika salah satu atau keduanya dari peserta didik dan juga pendidik tidak menguasai media pembelajaran tersebut maka informasi atau penyampaian materi yang disampaikan tidak ada *terdeliver* dengan baik, kemudian penyampaian materi yang kurang menarik membuat anak-anak menjadi malas untuk belajar. Kendala-kendala yang dihadapi tersebut berdampak pada penurunan kepuasan terhadap proses belajar mengajar yang diberikan melalui media daring (Hamzah Uno, 2013).

Penurunan kepuasan siswa atau peserta didik ini juga didukung oleh survei yang dilakukan UNICEF terkait kondisi siswa yang belajar dari rumah selama pandemic covid-19, dimana survei ini dilakukan kepada 4.000 siswa dari 34 provinsi yang ada di Indonesia, berdasarkan hasil survei tersebut maka dapat dikatakan bahwa sekitar 66% responden menyatakan tidak nyaman belajar dari sekolah mayoritas mereka ingin kembali ke sekolah (Humaniora, 2020). Menurut Mangkunegara (2013) kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan dan harapan seseorang, kepuasan belajar juga dapat didefinisikan sebagai kemampuan emosional tentang suatu kondisi dimana pengalaman belajar siswa sesuai dengan harapan belajar siswa pada suatu mata pelajaran yang diberikan. Kepuasan belajar siswa ini sangat penting untuk diperhatikan mulai dari faktor yang mempengaruhi

maupun faktor dipengaruhi oleh kepuasan belajar. Pembelajaran daring dimasa pandemi ini menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan belajar siswa.

Pada dasarnya adanya perbedaan pembelajaran antara siswa SD, SMP hingga SMA dimana karakteristik pembelajaran usia SD dimana metode pembelajaran dengan menerapkan sistem belajar sambil bermain, ini adalah sebuah atmosfer yang senantiasa diinginkan oleh siswa SD karena pada usia ini anak-anak sangat bosan bila hanya duduk berjam-jam mendengarkan pembelajaran dari guru, pada umumnya anak usia SD memiliki karakter senang bermain, bergerak, senang bekerjasama dalam sebuah kelompok dan gemar untuk melakukan praktik secara langsung dari setiap teori yang telah dipelajari sebelumnya.

Sedangkan karakteristik pembelajaran siswa SMP, anak pada usia 12-15 tahun sudah tidak mau dianggap anak kecil lagi pada usia ini mereka berusaha mencari jati dirinya dan memperlihatkan perubahan perilaku dari aspek fisik, cara berpikir, emosi yang menjadi labil, adanya perkembangan sosial, moral dan juga kepribadian, pembelajaran pada siswa SMP dimana metode pembelajaran yang diberikan 70% adalah belajar dan 30% adalah bermain, sedangkan siswa SMA dimana cara berpikir anak-anak di usia SMA sudah mengalami kemajuan yang semakin signifikan. Dalam menentukan pilihan, mana yang benar dan salah, tentu saja masih perlu adanya bimbingan dari orang-orang yang lebih dewasa seperti orang tua dan guru di sekolah. Pada masa ini, karakter mereka semakin terbentuk dan mereka mulai harus dapat bertanggungjawabkan keputusan akan perjalanan hidup masa depan mereka. Dari ketiga karakteristik metode

pembelajaran di dunia SD perlu menjadi perhatian oleh guru maupun murid karena untuk dapat mendidik anak yang memiliki karakteristik perlu ditanamkan sejak dini.

Pada penelitian ini peneliti memilih objek penelitian di Sekolah Dasar (SD) karena tingkat Pendidikan Sekolah Dasar (SD) merupakan tingkat yang pertama dimana seorang siswa diberikan dasar pengetahuan, sikap dan keterampilan. Ditingkat ini para siswa yang masih berumur 7-12 tahun dengan mudahnya dapat menerima ilmu pengetahuan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan juga motivasi belajar masih sangat tinggi. Selain itu peneliti memilih objek penelitian di SD Negeri 002 Tanjungpinang ini dikarenakan akreditasi sekolah tersebut adalah B, akreditasi pada prinsipnya mengukur sejauh mana sekolah bersangkutan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswanya dan hal ini berhubungan juga terhadap kepuasan orang tua.

Adapun beberapa standar yang ditetapkan oleh pihak SD Negeri 002 Tanjungpinang dalam meningkatkan kepuasan dari peserta didik yakni pihak sekolah memiliki kecukupan tenaga pengajar atau jumlah guru dengan jumlah siswa/i, kemudian guru-guru di SD Negeri 002 Tanjungpinang memiliki kualifikasi pendidikan yang sudah terstandarisasi, adanya program pembinaan dan pengembangan guru dalam meningkatkan bahan ajar kepada siswa/i, kemudian SD Negeri 002 Tanjungpinang memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk melakukan proses pengajaran dan juga pihak SD Negeri 002 Tanjungpinang melakukan evaluasi setiap semester dengan orang tua atau wali murid terkait dengan hasil pembelajaran.

Di SD Negeri 002 Tanjungpinang adapun jumlah siswa/i secara keseluruhan berjumlah 234 siswa/i, dimana jumlah siswa laki-laki sebanyak 120 siswa dan jumlah siswi perempuan sebanyak 114 siswi. Seperti yang dikemukakan oleh Thermo (Kuntarto, 2017) pembelajaran secara daring adalah pembelajaran yang menggunakan teknologi multimedia, kelas virtual, *CD Room streaming video*, pesan suara, email dan telepon konferensi, terkait dengan teori tersebut mengenai metode pembelajaran secara daring, peneliti juga melakukan wawancara kepada Kepala Sekolah SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota mengenai jenis atau aplikasi media daring yang digunakan oleh para tenaga pendidik atau guru untuk memberikan materi pembelajaran kepada siswa yakni sebagai berikut :

Tabel 1.1
Aplikasi Media Daring yang Digunakan Tenaga Pendidik dalam Proses Belajar Mengajar di SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota

No.	Kelas	Jumlah Siswa	Jenis/Aplikasi Media Daring	Persentase
1.	Kelas I	36 Siswa	<i>Whatsapp group</i>	60%
			<i>Video</i>	40%
2.	Kelas II	38 Siswa	<i>Whatsapp group</i>	60%
			<i>Video</i>	40%
3.	Kelas III	38 Siswa	<i>Whatsapp group</i>	60%
			<i>Video</i>	40%
4.	Kelas IV	42 Siswa	<i>Google Classroom/Google Classroom/Zoom/</i>	40%
			<i>Whatsapp group</i>	40%
			<i>Video</i>	20%
5.	Kelas V	41 Siswa	<i>Google Classroom/Google Classroom/Zoom/</i>	60%
			<i>Whatsapp group</i>	20%
			<i>Video</i>	20%
6.	Kelas VI	39 Siswa	<i>Google Classroom/Google Classroom/Zoom/</i>	60%
			<i>Whatsapp group</i>	20%
			<i>Video</i>	20%

Sumber : SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jenis atau aplikasi media daring yang digunakan untuk mentransfer ilmu pengetahuan kepada siswa, diterapkan sesuai dengan tingkatan kelas masing-masing, dimana aplikasi media daring yang digunakan untuk kelas I sampai dengan kelas III Sekolah Dasar lebih banyak penyampaian materi maupun tugas yang disampaikan menggunakan *whatsapp group* masing-masing sedangkan sisanya 40% berupa video pembelajaran yang dikemas secara menarik sehingga membuat anak tidak bosan melihat video tersebut dimana jumlah rata-rata kelas I sampai dengan kelas III sebanyak 38 orang siswa, kelas IV jumlah siswa sebanyak 42 orang dimana pada kelas IV mulai diperkenalkan yang namanya aplikasi *Google Classroom/Google Classroom/Zoom* kepada anak dengan persentasi 40% materi pembelajaran akan disampaikan melalui aplikasi tersebut dan sisanya 40% seperti biasa melalui *whatsapp group* dan 20% melalui video interaktif, kemudian pada kelas V dan VI jumlah siswa rata-rata sebanyak 39 orang dimana pada kelas porsi persentase menjadi lebih tinggi dari sebelumnya, pada siswa yang menduduki kelas V dan VI diharapkan sudah terbiasa menggunakan aplikasi *Google Classroom/Google Classroom/Zoom* dalam proses belajar mengajar, hal ini dilakukan untuk meningkatkan interaktif pada anak agar lebih antusias dalam proses penyampaian materi yang disampaikan secara *online*.
Terkait hal tersebut

Peneliti beberapa waktu yang lalu melakukan pra penelitian dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur kepada 10 orang siswa SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota secara acak terutama pada kelas V dan VI yang sedang mengantar tugas kesekolah, adapun fenomena masalah yang terjadi mengenai

variabel penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Dari total 10 orang responden, 8 orang mengatakan bahwa merasa tidak senang belajar dari rumah atau belajar daring hal ini dikarenakan minimnya interaksi guru dan siswa dalam pembelajaran daring, proses belajar mengajar sangat singkat dimana penyampaian materi belajar hanya 60 sampai 90 menit.
2. Kendala lain yang dialami oleh siswa yakni jaringan internet yang lambat membuat penyampain materi yang disampaikan oleh guru tidak dapat *terdeliver* dengan baik
3. Dari total 10 orang responden, 9 orang responden juga mengeluhkan mengenai proses pembelajaran daring dimana tugas yang diberikan jauh lebih banyak dibandingkan pembelajaran luring dan juga tidak adanya contoh jawaban yang dapat dijabarkan secara jelas dan terperinci
4. Banyaknya gangguan yang berasal dari rumah membuat siswa tidak fokus terhadap materi yang disampaikan oleh tenaga pengajar atau guru
5. Pada usia ini tidak semua siswa memiliki *gadget* atau computer sehingga terbatasnya akses untuk menggunakan perangkat tersebut dalam proses belajar mengajar.

Berdasarkan uraian fenomena maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Penggunaan Media Daring Terhadap Kepuasan Siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana penggunaan media daring terhadap kepuasan siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi subjek penelitian hanya kepada siswa kelas V dan VI di SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota, hal ini dikarenakan siswa yang sudah duduk di bangku kelas V dan VI sudah memiliki kemampuan menilai sesuatu secara objektif dan kongkrit.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana penggunaan media daring terhadap kepuasan siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Secara akademis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terhadap teori-teori ekonomi dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan media daring terhadap kepuasan siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota di mana hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai

pedoman bertindak dalam mengambil setiap keputusan atau kebijakan serta untuk menerapkan pengetahuan baik praktek maupun teori yang diperoleh peneliti selama mengikuti perkuliahan di sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) pembangunan di Tanjungpinang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai bagaimana pengaruh penggunaan media daring terhadap kepuasan siswa pada a SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota

b. Bagi SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota

Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi dan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepuasan siswa dalam proses belajar mengajar

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berpikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya dan melalui penelitian ini dapat mengeksplor berbagai upaya permasalahan yang dapat diterapkan sesuai dengan bidang keilmuan yang diambil, juga dapat diterapkannya teori-teori yang telah terima secara langsung di dalam kondisi riil di lapangan

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini diajukan lima bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat mempermudah para pembaca memahami bahkan lebih mengerti tentang apa saja yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini. Adapun pembagian sistematika dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan atau landasan teori dalam menganalisis pemecahan masalah yang telah dikemukakan. Teori-teori ini diambil dari beberapa sumber literatur dan buku-buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik populasi dan sampel,

definisi operasional variabel dan analisis

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan metode analisis data yang ada pada bab III kemudian hasil tersebut dilakukan pembahasan berdasarkan teori dan jurnal terdahulu

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan penelitian dan saran

BAB II

TINJUAN TEORI

2.1.1 Manajemen

2.1.1.1 Definisi Manajemen

Menurut Robbins (2012) manajemen (pengelolaan) adalah hal yang dilakukan oleh para manajer. Namun, pernyataan singkat dan sederhana ini tidak banyak memberikan kejelasan bagi kita. Penjelasan yang lebih baik adalah, manajemen melibatkan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Menurut Kotler (2012) Manajemen merupakan sebuah proses. Artinya, seluruh kegiatan manajemen yang dijabarkan ke dalam empat fungsi manajemen dilakukan secara berkesinambungan dan semuanya bermuara kepada pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Handoko (2012) manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, mengintegrasikan dan mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan dan fungsi-fungsi yang ada.

Menurut Siagian (2011) manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu guna mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. Sedangkan menurut Hasibuan (2017) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dengan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien. Menurut Mathis & Jackson (2012) manajemen adalah ilmu yang mengandung gagasan atau ide yang terdiri dari merancang, memerintah, mengkoordinasikan dan mengendalikan. Berdasarkan pengertian manajemen

menurut para ahli diatas maka manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengkoordinasian dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Menurut George (2013) mengatakan adapun fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

1. *Planning* (perencanaan)

Fungsi perencanaan adalah proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Jadi perencanaan dibutuhkan untuk membawa perusahaan kepada tujuan yang ingin dicapai di masa yang akan datang.

2. *Organizing* (pengorganisasian)

Fungsi pengorganisasian adalah proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

3. *Actuating* (pengarahan dan implementasi)

Fungsi pengarahan dan implementasi atau disebut *actuating* adalah proses implementasi program yang telah dibuat agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam perusahaan serta memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas

yang tinggi.

4. *Controlling* (pengawasan dan pengendalian)

Fungsi pengawasan dan pengendalian adalah proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi di dunia bisnis.

2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen

Unsur manajemen dalam pelaksanaannya saling berkaitan erat satu sama lainnya, masing-masing faktor tidak bisa dipisahkan. Adapun unsur-unsur manajemen antara lain yakni, (Hasibuan, 2017) :

1. *Man* (manusia)

Unsur manajemen yang paling vital adalah sumber daya manusia, manusia yang membuat perencanaan dan mereka pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut.

2. *Money* (uang)

Perusahaan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari tidak akan bisa terlepas dari biaya yang diukur dengan jumlah uang. Dengan ketersediaan uang atau dana yang memadai maka manajemen perusahaan akan leluasa melakukan sejumlah efisiensi untuk mencapai tujuan akhir.

3. *Materials* (bahan)

Ketersediaan bahan baku atau material sangat vital dalam proses produksi. Tanpa bahan baku perusahaan manufaktur tidak bisa mengolah sesuatu untuk dijual.

4. *Machines* (mesin)

Untuk mengolah bahan baku menjadi barang dibutuhkan seperangkat mesin dan peralatan kerja. Dengan adanya mesin maka waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi akan semakin cepat dan efisien.

5. *Methods* (metode)

Dalam menerapkan manajemen untuk mengelola sejumlah unsur-unsur di atas dibutuhkan metode atau *standard operational procedure* yang baku, gunanya agar tujuan perusahaan berjalan sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan.

6. *Market* (pasar)

Konsumen atau pasar merupakan elemen yang sangat penting, tanpa permintaan maka proses produksi akan terhenti dan segala aktivitas perusahaan akan vakum.

2.1.1.4 Dasar-Dasar Manajemen

Dasar-dasar manajemen menurut Sunyoto (2012) sebagai berikut yakni:

1. Adanya kerjasama diantara sekelompok orang dalam ikatan formal.
2. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan tercapai.
3. Adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang teratur.
4. Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik.

2.1.1.5 Bidang-Bidang Manajemen

Menurut Hasibuan (2017) ada beberapa bidang-bidang manajemen antara lain yakni :

1. Manajemen operasional, manajemen operasional adalah seluruh aktivitas

untuk mengatur dan mengkoordinir faktor produksi secara efektif dan efisien dan dapat menambah nilai dan *benefit* dari produk dan jasa yang dihasilkan

2. Manajemen pemasaran, adalah ilmu atau seni untuk menciptakan, memilih dan mempertahankan produksi perusahaan baik itu berupa barang dan jasa agar memperoleh nilai dipasaran.
3. Manajemen keuangan, adalah ilmu atau seni untuk mengatur dan mengelola dana yang ada diperusahaan agar ketersediaan dana yang ada dapat digunakan untuk kebutuhan operasional perusahaan.
4. Manajemen sumber daya manusia, adalah ilmu atau seni untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

2.1.2 Sumber Daya Manusia

2.1.2.1 Definisi Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang didalamnya. Sumber daya manusia akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat seberapa besar kompetensi yang mereka miliki. Menurut Rivai & Sagala (2013) sumber daya manusia adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Nawawi (2015) definisi sumber daya manusia terbaru menjadi dua yakni pengertian secara makro dan mikro, pengertian sumber daya manusia

secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara atau dalam batas wilayah tertentu yang memasuki usia kerja baik yang sudah bekerja maupun yang belum bekerja sedangkan secara mikro adalah manusia yang bekerja untuk suatu organisasi tertentu.

Menurut Widodo (2015) sumber daya manusia adalah seluruh kemampuan atau potensi penduduk yang berada di dalam suatu wilayah tertentu beserta karakteristik atau ciri demografis, social maupun ekonominya yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan.

2.1.2.2 Komponen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2017) membagi komponen sumber daya manusia menjadi 3 bagian yakni sebagai berikut :

1. Pengusaha, ialah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.
2. Karyawan ialah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi yang besar telah ditetapkan terlebih dahulu sesuai dengan perjanjian.
3. Pemimpin, ialah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan.

2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.3.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2013) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Adapun menurut Hasibuan (2017) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Menurut Simamora (2013) manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengatur pendayagunaan sumber daya manusia dalam organisasi melalui fungsi manajemen guna mencapai tujuan organisasi.

2.1.3.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2017), fungsi manajemen sumber daya manusia dibagi menjadi beberapa bagian yaitu

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan

dalam membantu tercapainya suatu tujuan

2. Pengorganisasian

Pengorganisaasian merupakan kegiatan yang mengorganisasiakan semua karyawannya dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu pencapaian tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah suatu kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan, maka akan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan adalah suatu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan karyawan, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan karyawan agar kebutuhan tersebut dapat bermanfaat untuk karyawan untuk masa kini dan masa akan datang.

7. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung ataupun tidak langsung berupa uang ataupun barang yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan yang untuk mempersatukan kepentingan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah suatu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik bisa dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang

terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusannya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

2.1.4 Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring)

2.1.4.1 Pengertian Pembelajaran Dalam Jaringan (Daring)

Menurut Thorme (Kuntarto, 2017) pembelajaran daring adalah pembelajaran yang menggunakan teknologi multimedia, kelas virtual, CD ROM, *streaming video*, pesan suara, email dan telepon konferensi, teks *online* animasi dan *video streaming online*. Sementara itu menurut Rosenberg (Alimuddin *et all*, 2015) mengatakan bahwa pembelajaran daring atau *e-learning* merujuk pada penggunaan teknologi internet untuk mengirimkan serangkaian solusi yang meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Bilfaqih, *et all* (2015) pembelajaran daring merupakan program penyelenggaraan kelas pembelajaran dalam jaringan untuk menjangkau kelompok target yang masih dan luas. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan kemajuan di berbagai sektor terutama bidang pendidikan. Berdasarkan pengertian beberapa pendapat para ahli maka dapat

dikatakan bahwa pembelajarang daring merupakan suatu pembelajaran yang memanfaatkan teknologi dengan menggunakan internet dimana dalam proses pembelajaran tidak dilakukan dengan tatap muka melainkan dengan menggunakan media elektronik yang mampu memudahkan siswa untuk belajar dimanapun dan kapanpun.

2.1.4.2 Karakteristik Pembelajaran Daring

Menurut Tung (Mustofa, *et all* 2019) menyebutkan karakteristik pembelajaran daring antara lain :

1. Materi ajar disajikan dalam bentuk teks, grafik dan berbagai elemen multimedia
2. Komunikasi dilakukan secara serentak dan tak serentak seperti video, *conferencing*, *chats rooms* atau *discussion forums*.
3. Digunakan untuk belajar pada waktu dan tempat maya
4. Dapat digunakan berbagai elemen belajar berbasis CD-ROM untuk meningkatkan komunikasi belajar
5. Materi ajar relatif mudah diperbaharui
6. Meningkatkan interaksi antara mahasiswa dan fasilitator
7. Memungkinkan bentuk komunikasi belajar formal dan informal
8. Dapat menggunakan ragam sumber belajar yang luas

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 109 (2013) ciri-ciri dari pembelajaran daring adalah:

1. Pendidikan jarak jauh adalah proses belajar mengajar yang dilakukan secara jarak jauh melalui penggunaan berbagai mendia komunikasi.

2. Proses pembelajaran dilakukan secara elektronik (e-learning), dimana memanfaatkan paket informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran yang dapat diakses oleh peserta didik kapan saja dan dimana saja.
3. Sumber belajar adalah bahan ajar dan berbagai informasi dikembangkan dan dikemas dalam bentuk yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi serta digunakan dalam proses pembelajaran.
4. Pendidikan jarak jauh memiliki karakteristik bersifat terbuka, belajar, mandiri, belajar tuntas, menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, menggunakan teknologi pendidikan lainnya, dan berbentuk pembelajaran terpadu perguruan tinggi.
5. Pendidikan jarak jauh bersifat terbuka yang artinya pembelajaran yang diselenggarakan secara fleksibel dalam hal penyampaian, pemilihan dan program studi dan waktu penyelesaian program, jalur dan jenis pendidikan tanpa batas usia, tahun ijazah, latar belakang 18 bidang studi, masa registrasi, tempat dan cara belajar, serta masa evaluasi hasil belajar.

2.1.4.3 Manfaat Pembelajaran Daring

Kemudian menurut Bilfaqih, *et all* (2015) menjelaskan beberapa manfaat dari pembelajaran daring yakni sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan dengan memanfaatkan multimedia secara efektif dalam pembelajaran
2. Meningkatkan keterjangkauan pendidikan dan pelatihan yang bermutu melalui penyelenggaraan pembelajaran dalam jaringan

3. Menekan biaya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang bermutu melalui pemanfaatan sumber daya bersama
4. Meningkatkan kadar interaksi pembelajaran antara peserta didik dengan guru atau instruktur
5. Memungkinkan terjadinya interaksi pembelajaran dari mana dan kapan saja
6. Mempermudah penyempurnaan dan penyimpanan materi pembelajaran

Menurut Tung (Mustofa, *et all* 2019) adapun manfaat media daring yakni sebagai berikut :

1. Meningkatkan kadar interaksi pembelajaran antara peserta didik dengan guru atau instruktur (*enhance interactivity*)
2. Memungkinkan terjadinya interaksi pembelajaran dari mana dan kapan saja (*time and place flexibility*)
3. Menjangkau peserta didik dalam cakupan yang luas (*potential to reach a global audience*)
4. Mempermudah penyempurnaan dan penyimpanan materi pembelajaran (*easy updating of content as well as archivable capabilities*)
5. Meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan dengan memanfaatkan multimedia secara efektif dalam pembelajaran.
6. Meningkatkan keterjangkauan pendidikan dan pelatihan yang bermutu melalui penyelenggaraan pembelajaran dalam jaringan.
7. Menekan biaya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang bermutu melalui pemanfaatan sumber daya bersama

2.1.4.4 Kelebihan dan Kekurangan Pembelajaran Daring

Kelebihan pembelajaran daring/*e-Learning*. Kelebihan pembelajaran daring/*e-learning* menurut Bilfaqih, *et all* (2015)) adalah:

1. Biaya, *e-learning* mampu mengurangi biaya pelatihan. Pendidikan dapat menghemat biaya karena tidak perlu mengeluarkan dana untuk peralatan kelas seperti penyediaan papan tulis, proyektor dan alat tulis.
2. Fleksibilitas waktu *e-learning* membuat pelajar dapat menyesuaikan waktu belajar, karena dapat mengakses pelajaran kapanpun sesuai dengan waktu yang diinginkan.
3. Fleksibilitas tempat *e-learning* membuat pelajar dapat mengakses materi pelajaran dimana saja, selama komputer terhubung dengan jaringan Internet.
4. Fleksibilitas kecepatan pembelajaran *e-learning* dapat disesuaikan dengan kecepatan belajar masing-masing siswa.
5. Efektivitas pengajaran *e-learning* merupakan teknologi baru, oleh karena itu pelajar dapat tertarik untuk mencobanya juga didesain dengan *instructional design* mutakhir membuat pelajar lebih mengerti isi pelajaran.
6. Ketersediaan *On-demand E-Learning* dapat sewaktu-waktu diakses dari berbagai tempat yang terjangkau internet, maka dapat dianggap sebagai “buku saku” yang membantu menyelesaikan tugas atau pekerjaan setiap saat.

Adapun kelebihan pembelajaran daring/*e-learning* yakni sebagai berikut :

1. Kurangnya interaksi antara guru dan siswa bahkan antar-siswa itu sendiri yang mengakibatkan keterlambatan terbentuknya *values* dalam proses

belajar-mengajar.

2. Kecenderungan mengabaikan aspek akademik atau aspek sosial dan sebaliknya mendorong tumbuhnya aspek bisnis.
3. Proses belajar dan mengajarnya cenderung ke arah pelatihan dari pada pendidikan.
4. Siswa yang tidak mempunyai motivasi belajar yang tinggi cenderung gagal.
5. Tidak semua tempat tersedia fasilitas internet (mungkin hal ini berkaitan dengan masalah tersedianya listrik, telepon, ataupun komputer).

Kemudian menurut Tung (Mustofa, *et all* 2019) adapun beberapa manfaat media daring yakni bagi guru dan siswa :

1. Bagi Guru Pada pembelajaran daring guru dituntut untuk bisa menggunakan aplikasi dalam pembelajaran daring. Pada kenyataannya tidak semua guru mampu mengaplikasikan teknologi dalam pembelajaran daring. Beberapa faktor kekurangan guru dalam pelaksanaan pembelajaran daring :
 - a. Masih banyak guru yang tidak menguasai teknologi
 - b. Guru tidak memiliki fasilitas atau media pendukung
 - c. Kesulitan dalam memberikan penilaian
 - d. Harus membuat perencanaan baru dalam pengajaran
2. Bagi Siswa Kekurangan pembelajarn daring bagi siswa yaitu salah satunya yaitu siswa harus melakukan penyesuaian akademik. Beberapa faktor kekurangan siswa dalam pelaksanaan pembelajaran daring :
 - a. Tidak semua siswa langsung menggunakan IT
 - b. Jaringan internet yang kurang stabil

- c. Keterbatasan ekonomi
- d. Tidak memiliki media
- e. Kurangnya interaksi langsung dengan guru
- f. Siswa merasa dibebani oleh banyak tugas
- g. Mudah bosan dan jenuh
- h. Kurangnya komunikasi yang aktif

2.1.4.5 Jenis-Jenis Komunikasi Daring

Menurut Bakti (2019) adapun jenis-jenis komunikasi daring yakni sebagai berikut :

1. Komunikasi Sinkron Chat

Jenis komunikasi sinkron chat bisa dibidang menjadi cara berkomunikasi yang sudah umum dilakukan oleh sebagian besar orang. Komunikasi dilakukan dengan pesan berbentuk tulisan yang dikirim ke lawan bicara. Diawali dengan SMS (*Short Message Service*), kini pengguna bisa berbicara (*chatting*) dengan platform yang menyediakan jasa komunikasi obrolan yang bisa digunakan di smartphone dan komputer. Beberapa jenis aplikasi chat yang umum digunakan antara lain *WhatsApp*, *Line Chat*, *WeChat* dan lainnya.

2. Komunikasi Sinkron Call

Untuk berkomunikasi sinkron *call*, pengguna menggunakan aplikasi yang di-*install* pada smartphone yang terhubung dengan internet. Cara berkomunikasi ini tidak akan memakai pulsa atau tagihan telepon, melainkan kuota internet.

3. Komunikasi Sinkron *Video Call*

Sesuai dengan namanya, jenis komunikasi daring ini memakai *video call* (panggilan video) sebagai penghubung. Dengan komunikasi sinkron *video call*, Anda bisa melihat lawan bicara Anda melalui layar komputer atau *smartphone*. Jenis komunikasi semacam ini sekarang semakin diminati banyak pengguna teknologi karena tidak hanya bisa mendengar suara, tapi juga bertatap muka dengan lawan bicaranya.

4. Komunikasi Asinkron *Video*

Meski sama-sama memakai *video*, tapi jenis ini berbeda dengan komunikasi sinkron *video call*. Pada komunikasi asinkron *video*, Anda hanya bisa berbagi rekaman *video* pada lawan bicara Anda. Jadi Anda tidak bisa melihat secara langsung keadaan orang tersebut.

5. Komunikasi Asinkron *Chat*

Memiliki metode yang sama seperti asinkron video, komunikasi asinkron chat memungkinkan penggunanya untuk berbagi pesan singkat memakai pilihan platform yang ada. Hanya saja jenis komunikasi yang terjalin adalah komunikasi tunda.

6. Komunikasi Jaringan Kerja

Komunikasi jaringan kerja bersifat pribadi dan tentunya berkaitan dengan urusan pekerjaan. Biasanya sebuah perusahaan mempunyai alat komunikasi sendiri yang hanya bisa digunakan oleh para pegawai perusahaan tersebut, seperti email atau platform khusus.

7. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok dilakukan secara berkelompok atau grup yang terdapat beberapa orang di dalamnya. Biasanya jenis komunikasi ini terbentuk dalam platform. Komunikasi kelompok memudahkan dalam menyebarkan informasi yang dikhususkan untuk sebuah kelompok, sehingga langsung diterima oleh orang-orang yang tergabung di dalamnya.

8. Komunikasi Formal

Sesuai dengan namanya, jenis komunikasi daring ini dilakukan saat acara formal (resmi). Tujuannya adalah untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan sebuah kepentingan. Beberapa cara untuk melakukan komunikasi formal adalah memakai video conference, surat perintah, atau komunikasi pada sebuah rapat.

9. Komunikasi Non Formal

Jenis komunikasi non formal dapat terjadi di acara resmi maupun tidak resmi. Saat dilakukan di acara resmi, jenis komunikasi ini lebih kepada bersifat pribadi.

10. Komunikasi Informal

Berkebalikan dengan jenis komunikasi formal, jenis komunikasi informal bertujuan untuk menjaga hubungan sosial. Pesan atau obrolan yang dikirim pun tidak direncanakan.

2.1.4.6 Prinsip Pembelajaran Daring

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (PERMENDIKBUD) nomor 109 tahun 2013 adapun prinsip pembelajaran daring

merupakan seperangkat landasan dasar yang secara intrinsik menjadi persyaratan untuk keberlangsungan proses pembelajaran daring. Kemendikbud dalam Surat Edaran Nomor 15 tahun 2020 mengemukakan prinsip Belajar Dari Rumah (BDR) yang biasa disebut pembelajaran daring sebagai berikut :

1. Keselamatan dan kesehatan lahir batin peserta didik, pendidik, kepala satuan pendidikan dan seluruh warga satuan pendidikan menjadi pertimbangan utama dalam pelaksanaan BDR
2. Kegiatan BDR dilaksanakan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi peserta didik, tanpa terbebani tuntutan menuntaskan seluruh capaian kurikulum
3. BDR dapat difokuskan pada pendidikan kecakapan hidup, antara lain mengenai pandemi COVID-19
4. Materi pembelajaran bersifat inklusif sesuai dengan usia dan jenjang pendidikan, konteks budaya, karakter dan jenis kekhususan peserta didik
5. Aktivitas dan penugasan selama BDR dapat bervariasi antar daerah, satuan pendidikan dan Peserta Didik sesuai minat dan kondisi masing-masing, termasuk mempertimbangkan kesenjangan akses terhadap fasilitas BDR
6. Hasil belajar peserta didik selama BDR diberi umpan balik yang bersifat kualitatif dan berguna dari guru tanpa diharuskan memberi skor/nilai kuantitatif
7. Mengedepankan pola interaksi dan komunikasi yang positif antara guru dengan orang tua/wali

2.1.4.7 Indikator Penggunaan Media Pembelajaran Daring

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Hutabarat (2019) adapun indikator penggunaan media pembelajaran daring yakni sebagai berikut :

1. Indikatornya menarik
2. Sederhana pemakaiannya
3. Kemudahan akses
4. Mudah dipahami

2.1.5 Kepuasan

2.1.5.1 Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Menurut Tjiptono (2012) kepuasan adalah puas yang berarti senang, lega, kenyang dan sebagainya karena merasa cukup atau sudah terpenuhi hasratnya sedangkan menurut Mangkunegara (2013) kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan dan harapan seseorang, kemudian menurut Simamora (2013) kepuasan adalah perasaan lega atau senang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil yang diharapkannya. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli maka dapat peneliti simpulkan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan senang atau tidaknya yang dirasakan seseorang terhadap hasil yang diterimanya. Sedangkan kepuasan siswa adalah perasaan senang, puas dan kelegaan terhadap pembelajaran yang diterima atau didapatkan oleh anaknya dalam proses belajar mengajar.

2.1.5.2 Strategi Memuaskan Konsumen

Menurut Tjiptono (2012) terdapat delapan strategi yang ditetapkan dalam

memuaskan konsumen yakni sebagai berikut :

1. Manajemen ekspektasi pelanggan

Manajemen ekspektasi pelanggan adalah berusaha mengedukasi pelanggan yang benar-benar memahami peran, hak dan kewajiban berkenaan dengan barang atau jasa.

2. *Relationship marketing & management*

Relationship marketing & management berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan *stake holder* utama perusahaan

3. *Aftermarketing*

Aftermarketing menekankan pada pentingnya orientasi pelayanan saat ini sebagai cara yang lebih *cost effective* untuk membangun bisnis yang menguntungkan

4. Strategi retensi pelanggan

Strategi referensi pelanggan yang mirip dengan *aftermarketing*. Strategi ini berusaha meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan beralihnya pemasok

5. *Superior customer service*

Strategi *superior customer service* diwujudkan dengan menawarkan layanan yang lebih dibandingkan para pesaing

6. *Technologi infusion strategy*

Berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

7. Strategi penanganan komplek secara efektif

Mengandalkan empat aspek penting yakni empati terhadap pelanggan, kecepatan penanganan setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau *complain* dan kemudahan konsumen untuk mengontrak karyawan.

8. Strategi pemulihan layanan

Strategi pemulihan layanan berusaha menangani setiap masalah dan bekerja dari kegalalan produk atau jasa.

2.1.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap organisasi atau perusahaan untuk mengukur atau memantau kepuasan para pelangganya, menurut Kotler, Philip & Gary (2012) untuk mengukur kepuasan seseroang menggunakan produk atau jasa yang digunakan yakni sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan sasaran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggan untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan ditempat yang strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan ketidak puasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas kemudian menyampaikan keluhannya, bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak menjadi pelanggan tersebut lagi.

2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial lalu *ghost shopper* tersebut melihat langsung keadaan yang terjadi di area tersebut baik dari segi pelayanan dan lain sebagainya.

4. *Lost Customer Analysis*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih keperusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan

2.1.5.4 Indikator Kepuasan

Menurut Mulyapradana *et all* (2020) adapun indikator kepuasan yakni sebagai berikut :

1. Adanya kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis dan tidak ada pengaduan atau komplek

Sedangkan menurut Eka & Rusmaladewi (2019) yakni sebagai berikut :

1. Kepuasan siswa terhadap pendidik
2. Kepuasan siswa terhadap sarana prasarana dan pengelolaan

3. Kepuasan terhadap standar isi, proses dan penilaian
4. Kepuasan siswa terhadap tingkat pencapaian pengembangan

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini disusun oleh peneliti berdasarkan deskripsi teori untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu kerangka pemikiran merupakan penggambaran alur pemikiran peneliti tentang objek atau permasalahan penelitian dengan tujuan untuk menjawab permasalahan penelitian (Sugiyono, 2015).

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2021)

Keterangan : \longrightarrow Parsial

2.3 Hipotesis Penelitian

H : Diduga adanya pengaruh penggunaan media daring terhadap kepuasan siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Faoziah (2017) dengan judul penelitian yakni Pengaruh Implementasi Pembelajaran *E-Learning* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Telkom (Studi Kasus Pada

Fakultas Informatika dan Rekayasa Industri), jurnal penelitian *E-Proceeding of Management* Nomor 4 Vol. 3, dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pembelajaran *e-learning* terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar, Adapun jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder sedangkan jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan uji hipotesis dan koefisien determinasi. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur *e-learning* yakni sebagai berikut kemudahan penggunaan, bentuk, akurasi, ketepatan merespon, keamanan dan *privasi*. Berdasarkan hasil penelitian maka Tabel Distribusi F didapatkan Ftabel sebesar 2,38 sehingga didapatkan: $F_{hitung}(16,668) > F_{tabel}(2,38)$. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka dengan mengacu pada hipotesis di atas berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya hipotesis “sistem pembelajaran *e-learning* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa” diterima. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi penelitian sebesar 0,000, lebih kecil dari α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabandari (2020) dengan judul Pengaruh Pembelajaran *E-Learning* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kebidanan Dalam Masa Pandemi di Stikes Muhammadiyah Gombong, pada Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan Vol. 16 Nomor 2, dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pembelajaran *e-learning* terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

Adapun jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder sedangkan jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur *e-learning* yakni sebagai berikut kemudahan penggunaan, kemudahan akses, mudah dipahami, ketepatan merespon. Menunjukkan hasil penelitian bahwa mahasiswa yang memiliki persepsi kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 32 orang (54,2%), sedangkan yang memiliki persepsi baik dan merasa puas dengan pembelajaran e-learning selama masa pandemic sejumlah 22 orang (37,3%). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi kurang baik mempunyai kecenderungan tidak puas dengan pembelajaran e-learning,

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachma (2020) dengan judul Media Daring dan Kuantitas Pemberian Tugas Terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa, jurnal Ekonomi Pendidikan Islam Vol. 5 Nomor 1 dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pembelajaran media daring terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar, Adapun jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder sedangkan jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan persamaan regresi, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur *e-learning* yakni sebagai berikut kemudahan penggunaan, kemudahan akses, mudah dipahami, ketepatan merespon dan kecocokan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian uji

hipotesis secara simultan dimana probabilitas sebesar 0.938 (>0.05) sehingga H_0 diterima. Artinya, kuantitas pemberian tugas dan media daring secara simultan terbukti tidak mempengaruhi kepuasan belajar mahasiswa sehingga hipotesis alternatif (H_a) ditolak

4. Penelitian yang dilakukan oleh Singh (2020) dengan judul penelitian yakni *Impact of online classes on the satisfaction and performance of students during the pandemic period of COVID 19*, jurnal *Education and Information Technologies*, dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pembelajaran *e-learning* terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Adapun jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder sedangkan jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Adapun indikator media daring yakni kualitas instruktur, design, kemudahan umpan balik atau respon, kemudahan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan dari empat hipotesis yang digunakan untuk mengukur pembelajaran daring atau *online*, semua hipotesis diterima karena nilai P value dibawah 0,05 secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa nilai F value yakni 2.150 $>$ F_{hitung} yakni 1.56 artinya kualitas instruktur, design, kemudahan umpan balik atau respon, kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan belajar siswa.
5. Kemudian Suryan (2021) melakukan penelitian yang berjudul *Student E-Learning Satisfaction During The Covid-19 Pandemic in Bali, Indonesia*, jurnal *Jurnal Economia* Nomor 17 Vol. 1, dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pembelajaran *e-learning* terhadap

kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Adapun jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder sedangkan jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai Ppath sebesar 0,463 sedangkan nilai Pvalue sebesar 0,000 artinya Hipotesis diterima.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sujarweni (2015) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji dugaan atau hipotesis mengenai hubungan antar variabel penelitian yang diteliti dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenarannya data yang diperoleh.

3.2 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015) jenis data yang sering digunakan dalam penelitian kuantitatif ada dua yakni :

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan. Di dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung berdasarkan *survey* langsung yang di SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota
2. Data sekunder adalah yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu. Data pendukung yang diperoleh penulis dari beberapa sumber yang dinilai

mempunyai relevansi dengan penelitian ini seperti jurnal.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015) dalam suatu penelitian, langkah pengumpulan data adalah suatu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan tersebut. Terdapat beberapa teknik yang dilakukan didalam pengumpulan data dari suatu perusahaan yakni :

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

b. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan oleh setiap peneliti dengan tujuan yang utama yaitu mencari dasar pijakan atau fondasi untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berfikir, dan menentukan dengan sementara atau sering pula disebut sebagai hipotesis penelitian, sehingga para peneliti dapat dimengerti, mengalokasikan dan kemudian menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya. Studi pustaka ini dengan mengumpulkan data dan teori yang relevan terhadap permasalahan diteliti.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015) populasi merupakan sekumpulan orang, kejadian, sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah murid kelas V sampai VI di SD Negeri 002 sebanyak 122 siswa/i

Tabel 3.1
Populasi Penelitian

No.	Kelas	Jumlah Siswa
1.	VI	42 Siswa
2.	V	41 Siswa
3.	VI	39 Siswa
Total		122 Siswa

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang memiliki karakteristik yang sama. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, dimana pengertian dari sampel jenuh adalah seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian, maka dari itu sampel penelitian dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 122 orang siswa/i

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Hubungan antar variabel dengan variabel lain, sehingga dalam penelitian ini

dapat dibedakan menjadi dua macam variabel. Variabel pertama adalah variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel khusus dalam sebuah pengamatan. variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel keputusan pembelian, sedangkan variabel bebas (*Independent variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi perubahan (Sugiyono, 2015)

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pernyataan	Skala
Penggunaan Media Daring (X)	Pembelajaran daring adalah pembelajaran yang menggunakan teknologi multimedia, kelas virtual, CD ROM, <i>streaming video</i> , pesan suara, email dan telepon konferensi, teks <i>online animasi dan video streaming online</i> . Thorne dalam (Kuntarto, 2017)	a. Indikator menarik b. Sederhana pemakaiannya c. Kemudahan akses d. Mudah dipahami Hutabarat (2019)	1,2 3,4 5,6 7,8	<i>Likert</i>
Kepuasan Siswa (Y)	Kepuasan adalah perasaan lega atau senang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil yang diharapkannya. Simamora (2013)	a. Kepuasan terhadap pendidik b. Kepuasan terhadap sarana prasarana dan pengelolaan c. Kepuasan terhadap standar isi, proses dan penilaian d. Kepuasan terhadap tingkat	9,10 11,12 13,14 15,16	<i>Likert</i>

		pencapaian pengembangan		
		Eka & Rusmalade wi (2019)		

Sumber : Konsep Menyesuaikan dengan Penelitian (2021)

3.6. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua cara untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengolahan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program komputer SPSS *Versi 26.0 for Windows* dengan menggunakan regresi linier berganda.

1. *Editing* (pengeditan)

Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian proses pemberian kode dan pemesanan data teknik statistik.

2. *Coding* (pemberian kode)

Pemberian kode adalah proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian kedalam skor numerik atau karakter simbol.

3. *Scoring* (pemberian skor)

Proses pemberian skor dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori atas jawaban kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan member tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang telah disediakan dengan 5 kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan

jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert.

4. *Tabulating* (tabulasi)

Pada penelitian ini tabulasi tahap pengumpulan data dengan pengelompokan atas jawaban yang diteliti dalam bentuk tabel. Dengan adanya tabulasi dapat diketahui jumlah individu yang menjawab pertanyaan tertentu sehingga dapat dianalisis secara kualitatif.

Table 3.2
Pengukuran Skala Likert

No	Skala	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015)

Ketika data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis. Dalam penelitian peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap *item* pernyataan. Penskoran dilakukan dengan menggunakan skala *likert* dengan interval skor 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 5 (Sangat Setuju) ,maka akan dicari nilai kecenderungan skor responden dengan menggunakan perhitungan *Weight Mean Score* (WMS) (selanjutnya model ini akan terus digunakan) dan menafsirkan skor tersebut dengan cara mengkonsultasikan

berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Tabel 3.3
Interpretasi Hasil Perhitungan WMS

Kategori	Rentang Nilai
Sangat Baik	> 4,50
Baik	3,50 - 4,50
Kurang Baik	2,50 - 3,50
Buruk	1,50 - 2,50
Sangat Buruk	≤ 1,50

Sumber : Umar (2014)

3.7. Teknik Analisis Data

Dalam Penelitian ini, metode analisis data yang dilakukan dengan analisis statistik dan menggunakan bantuan komputer menggunakan SPSS 26.0 *for windows*. Pengujian statistik dalam penelitian ini terdiri dari pengujian data terdapat pengujian asumsi klasik, pengujian dengan melakukan analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis.

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015) menyatakan *item* yang mempunyai korelasi dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi pula menunjukkan bahwa *item* tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Untuk mencari nilai validitas dari sebuah *item* kita akan mengkorelasikan skor *item* tersebut dengan total skor *item-item* dari variabel tersebut. Apabila nilai korelasi diatas 0,3 maka dikatakan *item* tersebut memberikan tingkat kevali dan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,3 maka dikatakan *item* tersebut kurang valid. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Brivate Pearson Correlation* (korelasi

pearson product moment) analisis ini digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor *item* dengan skor total. Skor total adalah perjumlahan dari keseluruhan *item*.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau *item-item* pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (ditayakan valid).
2. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau *item-item* pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kejegaan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner, Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana *item* yang masuk pengujian adalah *item* atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Priyatno (2016) reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan atas 0,8 adalah baik

3.8 Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakini bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (*valid*) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi normalitas dan heteroskedasitas.

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2016), uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan dengan pengujian berikut:

a. Uji *Kolmogorov Smirnov*

Dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka distribusi normal
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka distribusi tidak normal

Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah:

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

b. Histogram

Pengujian dengan model histogram memiliki ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi secara normal.

c. Grafik *Normality Probability Plot*

Dalam uji ini, ketentuan yang digunakan adalah:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis

diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2016), uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heteroskedastisitas yaitu grafik regresi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka sumbu 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel, peneliti menggunakan teknik analisis linier sederhana. Analisis linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi pada variabel independent (variabel X) terhadap variabel dependent (variabel Y).

Rumus yang digunakan:

$$Y = a + bX$$

Di mana :

- Y = Variabel terikat (kepuasan siswa)
- a = Bilangan konstanta atau nilai tetap
- b = koefisien arah regresi
- X = penggunaan media daring

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Priyatno (2016) mengatakan uji parsial adalah suatu uji digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Adapun dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui variabel lingkungan non fisik terhadap stres kerja pegawai. Adapun untuk mengetahui rumus T_{hitung} pada pengujian hipotesis parsial atau t-test adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

b_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = standar *error* variabel i

a. Penentuan nilai kritis (T_{tabel})

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ dan df 2 (n-k-1).

N adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen.

b. Kriteria pengujian

Jika $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ H_0 ditolak dan H_a diterima

c. Kriteria hipotesis uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel

independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel

dependen (Y). Merumuskan hipotesis :

H_1 : Terdapat pengaruh penggunaan media daring terhadap kepuasan

siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota

H_a :Tidak terdapat diduga penggunaan media daring terhadap kepuasan siswa Pada SD Negeri 002 Tanjungpinang Kota

3.11 Analisis Koefisien Determinasi (*R Square*)

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi yaitu untuk melihat persentase pengaruh variabel X terhadap Y.

adapaun koefisien determinasi yang digunakan adalah :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Sumber : (Priyatno 2011)

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

R² = Kuadrat dari koefisien korelasi

Menurut Sugiyono (2015) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Determinasi

Kategori	Rentang Nilai
Sangat Rendah	0,00-0,199
Rendah	0,20-0,399
Sedang	0,40-0,599
Kuat	0,60-0,799
Sangat Kuat	0,80-1,000

Sumber : Sugiyono (2015)

DAFTAR PUSTAKA

- Alimuddin., Rahamma., M. N. (2015). Intensitas Penggunaan E-Learning Dalam Menunjang Pemebelajaran Mahasiswa Program Sarjana (S1) Di Universitas Hasanuddin. *Komunikasi KAREBA*, 4(4).
- Amtu, O. (2011). *Manajemen pendidikan* (Alfbeta).
- B. Uno, H. (2013). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Bumi Aksara.
- Bilfaqih, Y., Qomarudin, M. N. (2015). *Esensi Penyusunan Materi Daring Untuk Pendidikan Dan Pelatihan*. DeePublish.
- Christy, F. E. (2020). *Persentase Tingkat Stres Anak Dan Orang Tua Akibat Lockdown Selama Pandemi Covid-19*. Tempo.Co. <https://data.tempo.co/>
- Dhitaningrum, Melisa dan Izzati, U. A. (2013). Hubungan Antara Persepsi Mengenai Dukungan Sosial Orang Tua Dengan Motivasi Belajar Siswa SMA Negeri 1 Gondang Kabupaten Tulungagung. *Jurnal*, 1 (2).
- Fitriyani, Y., Fauzi, I., & Sari, M. Z. (2020). Motivasi Belajar Mahasiswa Pada Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*.
- George, R. T. (2013). *Principles of Management*. Erlangga.
- Ghozali. (2013). Teori Motivasi dan Pengukurannya. In *Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia*. <https://doi.org/10.1177/0829573514540415>
- Hakim, M., & Mulyapradana, A. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Daring dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Saat Pandemi Covid-19. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2)(September).
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia* (2nd ed.).
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi* Jakarta: Bumi Aksara. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Hutabarat, H. D. M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Medan Terhadap Proses Pembelajaran Daring ditinjau dari Model Regresinya. *Manajemen Pendidikan, 1*(2).
- Kotler, Philip & Gary, A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke 13 Jilid 1* (Erlangga (ed.); 13th ed.).
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Salemba Empat.
- Kuntarto, E. (2017). *Keefektifan Model Pembelajaran Daring Dalam Perkuliahan Bahasa Indonesia Di Perguruan Tinggi*. Indonesian Language Education and Literature.
- Lubis, A. H., Area, U. M., Lubis, Z., & Area, U. M. (2020). *Parent's Perception on E-Learning During Covid-19 Pandemic in Indonesia*. December.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In *Remaja Rosdakarya*. <https://doi.org/10.1038/cddis.2011.1>
- Mashabi, S. (2020). *Survei Kemen PPPA: 58 Persen Responden Tak Senang Belajar dari Rumah*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2020/04/11/13511231/survei-kemen-pppa-58-persen-responden-tak-senang-belajar-dari-rumah>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Salemba Empat.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*.
- Mulyatiningsih, E. (2013). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan* (Cet. 1, p. 262). Alfabeta.
- Mustofa, M. I., Chodzirin, M., Sayekti, L., & Fauzan, R. (2019). Formulasi Model Perkuliahan Daring sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi. *Walisongo Journal of Information Technology, 1* (2), 151.

- Pininta, A. K. (2020). *Survei UNICEF: 66 Persen Siswa Mengaku Tak Nyaman Belajar di Rumah*. Kompas.Com. <https://edukasi.kompas.com/>
- Priyatno, D. (2016). *SPSS Handbook Analisis Data, Olahan Data & Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik* (B. Seru (ed.)).
- Rahma, N. S. (2021). Dampak Pembelajaran Daring Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Selama Pandemic Covid-19. *Genta Mulia, XII (1)*(Januari), 113–118.
- Robbins, S. P. (2012). Management 11th Edition. In *Pearson Education*. [https://doi.org/10.1002/1521-3773\(20010316\)40:6<9823::AID-ANIE9823>3.3.CO;2-C](https://doi.org/10.1002/1521-3773(20010316)40:6<9823::AID-ANIE9823>3.3.CO;2-C)
- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Simamora, B. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (STIE YKPN.).
- Solihin, I. (2010). *Pengantar Manajemen* (P. Pelajar (ed.)).
- Subedi, S., Nayaju, S., Subedi, S., Shah, S. K., & Shah, J. M. (2020). Impact of E-learning during COVID-19 Pandemic among Nursing Students and Teachers of Nepal. *International Journal of Science and Healthcare Research (Www.Ijshr.Com)*, 5(3), 68. www.ijshr.com
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonom*. Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen pemasaran*. Buku Seru.
- Suparno, S. (2001). *Membangun Kompetensi Belajar*. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional.
- Susanthi, P. R. (2019). Analisis Tingkat Motivasi Kuliah Mahasiswa Bekerja Di Lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo. *Http://Ejournal.Ymbz.or.Id/*, 2 (1)(Maret), 14. <https://doi.org/2621-9441>
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. In

Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama. Prenada, Kencana Group., Media.

Tirtarahardja, U. (2018). *Buku Pengantar Pendidikan Edisi Revisi*. Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik* (Andi (ed.)).

Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis* (Rajawali).

Widyowati & Rusmaladewi. (2019). Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Paud di TKIT AL Qonita Palangkaraya Tahun Ajaran 2018/2019. *Jurnal Pendidikan Dan Psikologi Pintar Harati*, 15 (1), 13–24.

**RIWAYAT HIDUP
CURICULUM VITAE**



Nama : Riska Puspa Sari
TTL : Kasu, Kota Batam, 25 Agustus 1999
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
No hp : 0831-8483-0033
Email : Riskapuspasarii@gmail.com
Alamat : Jl. Basuki Rahmat

Nama org tua

A. Ayah : Salim
B. Ibu : Erna Susanti

Riwayat pendidikan

A. SD : SDN 006 BELAKANGPADANG 2005-2011
B. Smp : SMPN 7 BATAM 2012-2014
C. Sma : SMAN 7 BATAM 2015-2017
D. S1 : STIE Pembangunan Tanjungpinang Tahun 2017- Saat ini