Analysis of Student Satisfaction in the Learning Process through Online Chat Applications

Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran melalui Aplikasi Obrolan Online

Windi Megayanti

Universitas Indraprasta PGRI

Jakarta

megayantiwindi@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze student satisfaction in the learning process carried out through online chat applications. The method used in this study is the ex post facto method and a survey was conducted to 282 students who took online learning from March to July 2020. The results showed that out of 282 students stated that as many as 89% of students participated in the learning process through the WhatsApp chat application, 10% of students study through Telegram, the rest through Line and WeChat. Based on this experience, as many as 55.7% stated that they were not satisfied with the learning process carried out through online chat applications. After further investigation, this dissatisfaction occurs due to students not being able to concentrate properly in following the learning process. This is because students are easily distracted by private chats that they also do in the same application. In addition, the problem of internet quota is also the second biggest obstacle after concentration. Interaction, devices, teacher professionalism, and time also emerged as factors that influenced the dissatisfaction.

Keywords: *student satisfaction, learning process, online chat application*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran yang dilakukan melalui aplikasi obrolan *online*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode *ex post facto* dan survei yang dilakukan kepada 282 mahasiswa yang mengikuti pembelajaran *online* dalam kurun waktu Maret hingga Juli 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 282 mahasiswa menyatakan bahwa sebanyak 89% mahasiswa mengikuti proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan WhatsApp, 10% mahasiswa belajar melalui Telegram, sisanya melalui Line dan WeChat. Berdasarkan pengalaman tersebut, sebanyak 55,7% menyatakan tidak puas atas proses pembelajaran yang dilakukan melalui aplikasi obrolan *online*. Setelah ditelusuri lebih lanjut, ketidakpuasan ini terjadi akibat mahasiswa tidak dapat berkonsentrasi dengan baik dalam mengikuti proses pembelajaran. Hal ini dikarenakan mahasiswa mudah teralihkannya konsentrasinya oleh obrolan pribadi yang juga mereka lakukan di aplikasi yang sama. Selain itu, masalah kuota internet juga menjadi kendala terbanyak kedua setelah konsentrasi. Interaksi, perangkat, profesionalitas pengajar, serta waktu juga muncul sebagai faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan tersebut.

Kata kunci: *kepuasan mahasiswa, proses pembelajaran, aplikasi obrolan online*

PENDAHULUAN

Dalam rangka menerapkan protokol kesehatan di era pandemi Covid-19, pembelajaran tatap muka pun dihindari. Hal ini kemudian menyebabkan proses pembelajaran beralih dari luring menjadi daring. Tentu saja perpindahan proses pembelajaran ini bukan tanpa masalah. Perubahan kondisi yang begitu cepat dan tanpa terencana ini membuat beberapa institusi pendidikan

kebakaran jenggot. Terutama mereka yang memang sebelumnya tidak memiliki ruang belajar virtual untuk kegiatan pembelajaran daring.

Dalam rangka memenuhi tuntutan pembelajaran, akhirnya keputusan cepat pun harus segera diambil. Kegiatan pembelajaran tetap harus dilakukan tanpa memberatkan pendidik dan para peserta didiknya. Pembelajaran dari rumah harus segera dilaksanakan meski media pembelajaran yang digunakan oleh institusi pendidikan menjadi masalah utama (Robbani, Rosadi, dan Nurfitri, 2020). Pembuatan ruang belajar virtual bagi masing-masing institusi pendidikan tentu saja memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Selain itu, jika pun ruang belajar virtual ini bisa diwujudkan, tentu saja harus ada pelatihan dan pengenalan fitur penggunaan kepada pendidik juga para peserta didiknya. Artinya, perlu persiapan matang untuk penggunaan ruang belajar virtual tersebut.

Pada akhirnya, beberapa institusi pendidikan menyerahkan sepenuhnya proses pembelajaran kepada pendidiknya dengan kesepakatan bersama para peserta didiknya. Pembelajaran akan berjalan dengan baik, jika kesepakatan dibentuk dengan baik. Sayangnya, beberapa pendidik merasa tak ada waktu lagi untuk berdiskusi, keputusan harus segera dibuat.

Beberapa pendidik menganggap penggunaan aplikasi obrolan *online* dewasa ini adalah hal yang lumrah. Hampir semua orang berinteraksi dan mengobrol via internet dengan menggunakan aplikasi obrolan *online* seperti WhatsApp, Telegram, Line, dan lain sebagainya (Megayanti dan Rosadi, 2018). Oleh karena itu, mereka memutuskan untuk melakukan pembelajaran daring melalui aplikasi obrolan *online*. Selain dianggap sudah populer, penggunaannya pun tidak rumit. Mereka hanya perlu membuat grup obrolan yang di dalamnya nanti akan dibahas materi-materi pembelajaran.

Pustikayasa (2019) mengatakan, dengan penggunaan aplikasi obrolan *online* ini, pendidik diharapkan tidak hanya melaksanakan pembelajaran berdasarkan kurikulum semata, tetapi juga dapat memberi dorongan untuk membangkitkan, merangsang, dan meningkatkan motivasi belajar peserta didik, sehingga tujuan suatu pembelajaran dapat tercapai dengan baik. Pemanfaatan aplikasi obrolan *online* ini juga diharapkan mampu membentuk *collaboration application* dan *information sharing*, sehingga tujuan pembelajaran daring benar-benar bisa terlaksana (Prajana, 2017). Namun apakah tujuan dan harapan tersebut dapat diterima dengan baik dari sudut pandang para peserta didik? Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran yang dilakukan melalui aplikasi obrolan *online*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *ex post facto*. Penelitian *ex post facto* merupakan metode yang banyak dipakai dan merupakan metode yang berguna yang dapat memberikan banyak informasi berharga bagi pengambilan keputusan di bidang pendidikan. Istilah *ex post facto* menunjukkan bahwa perubahan telah terjadi dan peneliti dihadapkan kepada masalah bagaimana menetapkan sebab dari akibat yang sedang diamati. Penelitian *ex post facto* meneliti hubungan sebab-akibat yang tidak dimanipulasi atau tidak diberi perlakuan oleh peneliti. Penelitian sebab-akibat dilakukan terhadap program, kegiatan, atau kejadian yang telah berlangsung atau telah terjadi. Adanya hubungan sebab-akibat didasarkan atas kajian teoretis, bahwa sesuatu variabel disebabkan atau dilatarbelakangi oleh variabel tertentu atau mengakibatkan variabel tertentu (Sappaile, 2010).

Data diambil dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk *online* yang disebar kepada mahasiswa Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta. Dari survei tersebut, terkumpul sejumlah 282 mahasiswa yang mengikuti pembelajaran *online* dalam kurun waktu Maret hingga Juli 2020.

Analysis of Student Satisfaction in the Learning Process through Online Chat Applications

Windi Megayanti
Universitas Indraprasta PGRI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka didapatkan data sebagai berikut.

Tabel 1. Daftar Aplikasi Obrolan yang Digunakan dalam Pembelajaran

No	Nama Aplikasi	Jumlah Pengguna
1	WhatsApp	251
2	Telegram	28
3	Line	2
4	WeChat	1
Total		282

Sumber: Diolah (2021)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan aplikasi WhatsApp, yaitu sebanyak 251 mahasiswa. Jika dipersentasekan, maka responden yang menggunakan aplikasi WhatsApp dalam pembelajarannya sebanyak 89%. Kemudian terbanyak kedua dalam penelitian ini yaitu mahasiswa yang menggunakan aplikasi Telegram dalam pembelajarannya. Berdasarkan tabel, diketahui sebanyak 28 mahasiswa belajar menggunakan aplikasi Telegram atau jika dipersentasekan sebanyak 10%. Sisanya, dua mahasiswa menggunakan Line dan satu mahasiswa menggunakan aplikasi WeChat.

Setelah mengetahui persebaran penggunaan aplikasi obrolan *online* yang digunakan dalam proses pembelajaran oleh para responden, peneliti kemudian mengambil data terkait kepuasan mereka dalam proses pembelajaran tersebut. Adapun data yang diperoleh seperti yang terlihat pada gambar berikut.

Sumber: Diolah (2021)

Gambar 1. Diagram kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa sebanyak 55,7% responden menyatakan tidak puas terhadap proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*. Dari persentase tersebut, artinya, terdapat 157 mahasiswa menyatakan tidak puas terhadap proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*. Hanya sebesar 44,3% responden, atau 125 mahasiswa dari responden yang diteliti yang menyatakan puas dengan proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*. Setelah dilakukan penelitian yang mendalam, akhirnya diketahui beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Berikut adalah rekapitulasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*.

DOI UNTUK ARTIKEL INI

<https://doi.org/10.37010/int.v2i1.285>

Scan barcode untuk
mengunjungi OJS
kami

Sumber: Diolah (2021)

Gambar 2. Diagram rekapitulasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*

Berdasarkan rekapitulasi tersebut, diketahui bahwa konsentrasi dalam belajar menjadi kendala paling banyak dialami oleh mahasiswa dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*, yaitu sebanyak 64,2%. Kendala kedua yaitu pada kuota, sebesar 62,4%. Kemudian kendala tertinggi ketiga yaitu ada pada interaksi, yaitu 59,2%.

Pembahasan

Aplikasi obrolan *online* yang selama ini lazim digunakan sebagai alat komunikasi, ternyata tidak memberikan tingkat kepuasan yang baik jika digunakan sebagai media dalam proses pembelajaran. Meski dapat digunakan secara privat dan mampu meningkatkan kemampuan belajar (Linda & Ri'aeni, 2018), banyak faktor yang ternyata mempengaruhi tingkat kepuasan dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dari 157 responden yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap proses pembelajaran yang dilakukan di aplikasi obrolan *online*. Namun, pada dasarnya, seluruh responden memiliki kendalanya masing-masing saat mengikuti proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui faktor-faktor kendala tersebut adalah sebagai berikut.

1. Konsentrasi Belajar

Sebanyak 181 responden menyatakan, proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online* terkendala oleh konsentrasi. Konsentrasi belajar mereka terganggu karena kebanyakan dari mereka menggunakan ponselnya untuk mengakses aplikasi obrolan *online* itu. Oleh karena itu, terkadang tampil pemberitahuan dari aplikasi permainan, media sosial, dan lainnya. Hal itu kemudian yang membuat mereka secara refleks mengetuk pemberitahuan itu dan beralih ke aplikasi lainnya. Bahkan tak jarang, mereka malah banyak menghabiskan waktu di aplikasi tersebut, ketimbang mengikuti proses pembelajaran di aplikasi obrolan *online* yang digunakan.

Tidak hanya lintas aplikasi, terkadang gangguan juga muncul di dalam aplikasi obrolan *online* itu sendiri. Ketika ada obrolan yang masuk dari teman atau keluarga dan mereka malah fokus berada dalam pembicaraan tersebut. Hal ini bisa dianalogikan seperti halnya murid yang asyik mengobrol ketika guru tengah menjelaskan di depan kelas. Namun bedanya, dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*, pengajar tidak mampu menegur bahkan mengawasi peserta didiknya untuk tetap fokus pada kelasnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryani & Yuliasma (2020).

Analysis of Student Satisfaction in the Learning Process through Online Chat Applications

Windi Megayanti

Universitas Indraprasta PGRI

2. Kuota

Dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*, tentu saja kita memerlukan ketersediaan kuota internet yang cukup selain koneksi jaringan yang stabil. Namun, masalah ketersediaan kuota ternyata masih menjadi kendala yang dirasakan oleh peserta didik dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*. Hal ini terbukti dari hasil survei yang menunjukkan angka sebesar 176 responden.

Responden menyatakan bahwa, sebenarnya aplikasi obrolan *online* tidak memakan banyak kuota jika hanya menggunakan teks saja. Namun, penggunaan kuota akan membengkak saat kita sering mengirimkan gambar stiker, foto, video, dan dokumen lainnya. Sayangnya, banyak pengajar yang masih mengirimkan materi berupa video yang terkadang lebih dari satu. Padahal, peserta didik harus terlibat dalam proses pembelajaran lebih dari empat grup dalam satu minggu. Mereka tidak dapat lagi menghemat kuota mereka karena mengakses materi berupa video menjadi sebuah tuntutan yang harus dilakukan. Hal inilah yang kemudian membuat mereka harus menambah uang pulsa mereka agar dapat mengikuti pembelajaran. Dalam pembelian pulsa paket internet, peserta didik juga sering kali menerapkan prinsip ekonomi dengan mengontrol pembelian pulsa paket internet. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Megayanti & Rosadi (2018).

3. Interaksi

Interaksi menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran. Pengetahuan yang dimiliki oleh pendidik dibagikan kepada peserta didik melalui perangkat interaksi yang simultan dan sebaiknya tanpa kendala. Hal ini bertujuan agar apa yang disampaikan oleh pendidik dapat terserap secara maksimal oleh peserta didik. Dasar dari interaksi ini adalah komunikasi. Tentu saja, fitur aplikasi obrolan *online* merupakan alternatif yang baik dalam proses pembelajaran *online* (Nabilla, 2020). Namun, hal tersebut bukan berarti tanpa kendala. Terlihat dari 167 responden menyatakan bahwa kendala mereka terdapat pada interaksi dalam proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan *online*.

Responden menyatakan bahwa interaksi yang dilakukan di aplikasi obrolan *online* memang bisa terjadi dengan cepat. Namun, saking cepatnya, terkadang pertanyaan yang diajukan oleh peserta didik tergeser oleh pertanyaan lain atau bahasan lain yang menyebabkan pertanyaan yang diajukannya tidak terjawab. Jika mengajukan pertanyaan tersebut lewat jaringan pribadi, terkadang peserta didik merasa sungkan dan tak jarang tidak direspon dengan baik. Standar komunikasi yang berupa teks juga terkadang menjadi kendala. Tidak adanya intonasi dan gestur menjadi kendala lain yang muncul terkait interaksi ini.

4. Kendala Lain

Kendala lain yang juga muncul ialah sarana dan prasarana pembelajaran, waktu, juga profesionalitas pengajaran. Sarana dan prasarana pembelajaran yang dimaksud ialah terkait perangkat dan fitur perangkat lunak yang dimiliki oleh para peserta didik. Waktu berkaitan dengan durasi belajar dan jadwal pembelajaran. Sedangkan profesionalitas pengajaran terkait bagaimana proses pembelajaran itu dibawakan dan dilaksanakan.

Keterbatasan ponsel terkadang menyebabkan para peserta didik tidak dapat mengikuti pembelajaran secara maksimal. Karena memori yang terbatas, tak jarang di tengah pembelajaran aplikasi obrolan *online* yang digunakan tidak dapat diakses. Selain itu, saat mendapat tugas yang diharuskan untuk mengambil gambar atau merekam kegiatan, para peserta didik sering kali merasa minder karena resolusi perangkat mereka tidak terlalu baik, sehingga hasil yang didapat tidak maksimal. Kadang kala, sudah berusaha maksimal, mereka harus menerima kritik dari pengajar mereka.

DOI UNTUK ARTIKEL INI

<https://doi.org/10.37010/int.v2i1.285>

Scan barcode untuk
mengunjungi OJS
kami

Pembelajaran *online* memungkinkan kita belajar di mana saja dan kapan saja. Namun sayangnya, hal ini membuat pengajar seperti gelap mata dalam mengajar. Jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya, kadang kala harus bergeser di waktu yang tidak memungkinkan. Beberapa responden menyatakan pernah mengikuti pembelajaran hingga pukul 23.00 WIB. Belum lagi terkait pelaksanaan jadwal pembelajaran. Jika dalam kelas tatap muka hari libur nasional kelas diliburkan, namun dalam pembelajaran *online* kadang kala kelas tetap berjalan meski dengan tanggal merah. Hal ini yang kemudian responden merasa tidak puas dengan proses pembelajaran yang dilakukan pada aplikasi obrolan *online*.

Selain itu, profesionalitas pengajaran juga menjadi hal yang sering terjadi kendala bagi mereka. Tak jarang, dalam proses pembelajaran, pengajar hanya “melemparkan” materi yang didapatnya dari YouTube dan peserta didik diminta membuat rangkumannya. Menurut responden, hal ini membuat mereka tidak memahami materi secara maksimal. Mereka memerlukan penjelasan intensif yang lebih dapat mereka pahami. Jika penjelasan itu datang dari pengajar, bukan tidak mungkin bahasa yang digunakannya akan lebih sederhana dan mereka dapat memahaminya.

PENUTUP

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dari 282 mahasiswa menyatakan sebanyak 89% (251) mahasiswa mengikuti proses pembelajaran melalui aplikasi obrolan WhatsApp, 10% (28) mahasiswa belajar melalui Telegram, sisanya melalui Line dan WeChat. Berdasarkan pengalaman tersebut, sebanyak 55,7% (157) mahasiswa menyatakan tidak puas atas proses pembelajaran yang dilakukan melalui aplikasi obrolan *online*. Setelah ditelusuri lebih lanjut, ketidakpuasan ini terjadi akibat mahasiswa tidak dapat berkonsentrasi dengan baik dalam mengikuti proses pembelajaran. Hal ini dikarenakan mahasiswa mudah teralihkan konsentrasinya oleh obrolan pribadi yang juga mereka lakukan di aplikasi yang sama. Selain itu, masalah kuota internet juga menjadi kendala terbanyak kedua setelah konsentrasi. Interaksi, perangkat, profesionalitas pengajar, serta waktu juga muncul sebagai faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan tersebut.

Untuk itu, penulis menyarankan agar pendidik dapat mempertimbangkan penggunaan media belajar sesuai kebutuhannya. Aplikasi obrolan *online* memang didesain untuk berkomunikasi secara daring, namun bukan berarti pengaplikasiannya juga dapat digunakan sebagai kelas. Banyak faktor dan pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam manajemen sebuah kelas. Oleh karena itu, penulis berharap terdapat penelitian lanjutan yang mampu menunjukkan bahwa proses pembelajaran *online* dapat dilakukan dengan baik dengan memperhatikan kepuasan dari sisi pengajar maupun peserta didiknya. Hal ini bertujuan agar, ekosistem pendidikan di dunia maya pun dapat terjadi dengan cepat tanpa perlu ada pihak yang merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryani, H. G., & Yuliasma, Y. (2020). Penggunaan Alat Komunikasi melalui Aplikasi WhatsApp pada Pembelajaran Seni Tari Kelas XI IPS 3 di SMA Negeri 5 Padang. *Jurnal Sendratasik*, 9(1). <https://doi.org/10.24036/jsu.v9i1.109554>
- Linda, L., & Ri'aeni, I. (2018). Whatsapp messenger as a mobile media to learn writing for EFL students. *Jurnal Ilmu Komunikasi Efek*, 1(2), 156-165. <https://doi.org/10.32534/jike.v1i2.156>

Analysis of Student Satisfaction in the Learning Process through Online Chat Applications

Windi Megayanti

Universitas Indraprasta PGRI

- Megayanti, W. & Rosadi, N. (2018). Pengaruh Kepemilikan Handphone terhadap Uang Saku Peserta Didik untuk Pembelian Pulsa Paket Internet di SMK Yamas Jakarta. *Research and Development Journal of Education (RDJE)*, 5 (1). 25-45.
<https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/RDJE/article/view/3386/2370>
- Nabilla, R. (2020). WhatsApp Grup Sebagai Media Komunikasi Kuliah Online. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 193-202.
<http://dx.doi.org/10.30596%2Finteraksi.v4i2.4595>
- Prajana, A. (2017). Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp untuk Media Pembelajaran dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. *Cyberspace*, 1 (2). 122-133.
<http://dx.doi.org/10.22373/cs.v1i2.1980>
- Pustikayasa, I. M. (2019). Grup WhatsApp Sebagai Media Pembelajaran. *Widya Genitri : Jurnal Ilmiah Pendidikan, Agama Dan Kebudayaan Hindu*, 10(2), 53-62.
<https://doi.org/10.36417/widyagenitri.v10i2.281>
- Robbani, H., Rosadi, N., & Nurfitri, O. (2020). Creating a Learning Management System at the Smart Bangun Negeri Community Learning Activity Center. *KANGMAS: Karya Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 75-78. <https://doi.org/10.37010/kangmas.v1i2.52>
- Sappaile, B. I. (2010). Konsep Penelitian Ex-Post Facto. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 1 (2). 1-14. https://www.researchgate.net/profile/Baso-Intang-Sappaile/publication/338630818_KONSEP_PENELITIAN_EX-POST_FACTO/links/5e206fcd6fdcc10156f629e/KONSEP-PENELITIAN-EX-POST-FACTO.pdf

DOI UNTUK ARTIKEL INI

<https://doi.org/10.37010/int.v2i1.285>

Scan barcode untuk
mengunjungi OJS
kami