



Journal of Mechanical Engineering Education

Available online at <https://ejournal.upi.edu/index.php/jmee>



STUDY OF STUDENT SATISFACTION LEVEL OF TEACHER PEDAGOGICAL ABILITY IN LEARNING IMPLEMENTATION

Hafizul Husna¹, Dedi Rohendi², Ibnu Mubarak³, Iyep Sutia⁴, Sriyono⁵, Iwa Kuntadi⁶

¹⁾ Departemen Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setia Budi 299, Bandung 40154, Indonesia
hafiztanjung@student.upi.edu ;

Abstract: *This study aims to determine how much the level of student satisfaction with the teachers ability to carry out learning. This is motivated by the fact that there are still many students scores that have not reached the graduation level which is caused by dissatisfaction with the services provided by the teacher when carrying out learning. The method used in this study is a quantitative method with a descriptive approach and a survey research design with a population of all students of class XII TKR SMKN 6 Bandung and a sample of 65 students. Data obtained using a questionnaire distributed to students using google form. The result of the expert judgment indicate that the research instrument is valid for use. The result of this study indicate the percentage of satisfaction of 56,7% is in the unsatisfactory category. This shows that there is still a lack of teacher pedagogical ability in implementing learning. So, it can be concluded that satudets are not satisfied with the pedagogical ability of the teacher which results in many students who do not reach the passing level in productive subject.*

Keywords: *satisfaction, learnears, teacher pedagogical ability, implementation of learning*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap kemampuan guru dalam melaksanakan pembelajaran. Hal ini dilatar belakangi oleh masih banyak nilai peserta didik yang belum mencapai tingkat kelulusan yang disebabkan oleh ketidakpuasan pelayanan yang diberikan guru saat melaksanakan pembelajaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan desain penelitian survei dengan populasi seluruh peserta didik kelas XII TKR SMKN 6 Bandung dan sampel sebanyak 65 peserta didik. Data diperoleh dengan menggunakan angket yang disebarkan kepada peserta didik dengan menggunakan *google form*. Hasil *expert judgement* menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid untuk digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase kepuasan sebesar 56,7% berada pada kategori tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kemampuan pedagogik guru dalam melaksanakan pembelajaran. Jadi, dapat disimpulkan bahwa peserta didik tidak puas dengan kemampuan pedagogik guru yang mana ini mengakibatkan masih banyak peserta didik yang tidak mencapai tingkat kelulusan pada mata pelajaran produktif.

Kata kunci: kepuasan, peserta didik, kemaampuan pedagogik guru, pelaksanaan pembelajaran

PENDAHULUAN

Di era industri 4.0 yang semakin berkembang pesat, menuntut segala sektor agar dapat bersaing lebih baik dalam bidang teknologi komunikasi dan informasi. Selain hal tersebut, kualitas pendidikan juga berperan penting sebagai bekal untuk dapat bertahan di era idustri 4.0. Berkaitan dengan pendidikan tentu tidak bisa terlepas dari para tenaga pendidik yang di tuntutan untuk bisa mengembangkan kemampuan dan

pengetahuan peserta didik. Salah satu lembaga pendidikan yang berfokus dalam mempersiapkan peserta didik yang siap terjun dalam dunia kerja adalah Lembaga pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Di jenjang pendidikan SMK, peserta didik dilatih dan diasah keterampilan-keterampilan sesuai dengan bakat serta kemampuan peserta didik.,

Keberhasilan peserta didik dalam belajar di sekolah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan sekolah. Sekolah harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan peserta didik. Peserta didik akan merasakan puas apabila kebutuhannya terpenuhi. Proses pendidikan dapat berjalan secara efektif apabila ada penyesuaian terhadap kebutuhan peserta didik (Surya, 2004). Pontjorini, dkk. (2005) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen terhadap layanan yang telah diterimanya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan tergolong memuaskan, dan sebaliknya.

Kepuasan peserta didik adalah perasaan yang timbul ketika peserta didik memperoleh atau menerima sesuatu dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan, dimana hasil evaluasinya tersebut sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan peserta didik. Pontjorini, dkk. (2005) mengemukakan lembaga pendidikan/sekolah yang terdapat di Indonesia mempunyai orientasi/tujuan ganda yaitu organisasi yang bertujuan sosial dan tujuan bisnis.

Kemampuan guru dalam mengajar juga disebut dengan kemampuan pedagogik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, yang dimaksud dengan kemampuan pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik. Selanjutnya dalam Standar Nasional Pendidikan (dalam Mulyasa, 2013: 75) penjelasan Pasal 2 ayat (3) mengemukakan bahwa kemampuan pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik meliputi pemahaman peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

Kompetensi pedagogik dibagi menjadi sepuluh kompetensi inti atau sub kompetensi yang seharusnya dikuasai guru, yaitu: 1) Mampu menguasai karakteristik peserta didik: aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual. 2) Mampu menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran mendidik. 3) Mampu mengembangkan kurikulum yang terkait dengan mata pelajaran yang diampu. 4) Mampu menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik. 5.) Mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran. 6) Memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaplikasikan potensi yang dimiliki. 7) Mampu berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik. 8) Mampu melakukan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar. 9) Memanfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran. 10) Melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran.

Kemampuan pedagogik pendidik (guru) juga berpengaruh terhadap nilai peserta didik, sesuai dengan penelitian Himalina, W. (2016) tentang hubungan kompetensi pedagogik guru dengan hasil belajar PkN peserta didik kelas v sdn di gugus m, syafi'i Kecamatan Pabelan kabupaten semarang, menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kompetensi pedagogik guru dengan hasil belajar PkN peserta didik. Berdasarkan hasil uji analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kompetensi pedagogik guru berhubungan dengan hasil belajar sebesar 59,4%. Semakin tinggi kompetensi pedagogik guru semakin tinggi pula hasil belajar peserta didik, begitupun sebaliknya semakin rendah kompetensi pedagogik guru semakin rendah pula hasil belajar peserta didik.

Penelitian ini berfokus kepada tingkat kepuasan peserta didik terhadap kemampuan pedagogik guru produktif bidang otomotif di SMKN 6 Bandung dalam melaksanakan pembelajaran. Penelitian terkait kepuasan peserta didik terhadap kemampuan pedagogik guru dalam pembelajaran dirasakan perlu dilakukan karena hasil penelitian kepuasan pelanggan ini dalam setiap bisnis jasa, termasuk pada organisasi sekolah dapat menjadi *feedback* bagi sekolah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya dan mampu menunjang pendidikan dengan perbaikan pada komponen-komponen pendidikan yang memberikan pelayanan kepada peserta didik. Selain hal tersebut, berdasarkan wawancara awal peneliti dengan kepala jurusan dan guru pengampu mata pelajaran produktif ternyata masih banyak nilai peserta didik yang tidak mencapai tingkat kelulusan. Peserta didik yang mencapai tingkat kelulusan kurang dari 50%. Akibatnya banyak peserta didik yang harus menempuh ujian susulan karena dinyatakan tidak lulus. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu ketidakpuasan peserta didik terhadap pelayanan. Kurang maksimalnya pelayanan yang diterima peserta didik dalam proses pembelajaran di dalam kelas. Hal ini erat kaitannya dengan kemampuan pedagogik guru dalam mengajar.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk analisis deskriptif kuantitatif, dengan tujuan untuk mengetahui dan menemukan informasi sebanyak banyaknya tentang tingkat kepuasan peserta didik terhadap kemampuan pedagogik guru produktif bidang otomotif dalam pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan. Pendekatan penelitian digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menggambarkan objek penelitian secara verbal melalui data yang sudah terkumpul dan juga penyebaran angket kepada responden. Setelah angket disebar, kemudian data hasil yang dibutuhkan telah terkumpul, maka data tersebut selanjutnya dianalisa dengan menggunakan teknik analisa statistik.

Populasi pada penelitian ini adalah peserta didik kelas XII SMKN 6 Bandung Program Keahlian Teknik Kendaraan Ringan, yang terdiri dari enam kelas sebanyak 189 peserta didik. Teknik sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan sampel acak sederhana (*Simple*

Random Sampling). Pengambilan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Penelitian ini menggunakan tingkat keandalan 90% karena menggunakan tingkat ketidakteelitian sebesar 10%. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{189}{1 + 189(0,1)^2} = \frac{189}{2,89} = 65,39 = 65 \text{ sampel}$$

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup, sedangkan prosedur penelitian dilakukan dalam beberapa tahapan yaitu : 1) Survei pendahuluan untuk menemukan masalah penelitian. 2) Studi literatur yaitu untuk memperdalam dan mencari informasi yang diperlukan guna melihat kesenjangan yang terjadi dilapangan. 3) Menyusun rancangan penelitian yaitu dengan merumuskan masalah, menentukan tujuan serta memilih metode penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. 4) Membuat dan menyusun instrumen penelitian. 5) Pengujian instrumen menggunakan *expert judgement* oleh ahli. 6) Melakukan eksperimen dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut: Menentukan sampel penelitian, Menghubungi pihak sekolah secara daring dan meminta nomor handphone masing-masing ketua kelas XII TKR. 7) Melakukan penyebaran angket kepada ketua kelas dengan maksud dibagikan di grup kelas masing-masing. 8) Mengolah dan menganalisis data hasil penelitian untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pembelajaran. 9) Menyimpulkan hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap kemampuan pedagogik guru produktif bidang otomotif dalam pelaksanaan pembelajaran di SMKN 6 Bandung. Hal ini atas dasar atas masih banyaknya nilai peserta didik yang tidak mencapai tingkat kelulusan. Instrumen penelitian dilakukan terhadap kelas XII TKR (Tahun Ajaran 2020/2021) dengan sampel sebanyak 65 peserta didik. Data yang diolah adalah hasil dari angket yang berisi sebanyak 30 pertanyaan.

Data yang terkumpul dari hasil angket yang telah disebar terhadap 65 peserta didik di SMKN 6 Bandung akan dipaparkan ke dalam indikator hasil penelitian yaitu : 1) Indikator menguasai karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional, dan intelektual memperoleh nilai persentase 61.6% berada pada kriteria memuaskan. 2) Indikator menguasai teori belajar dan

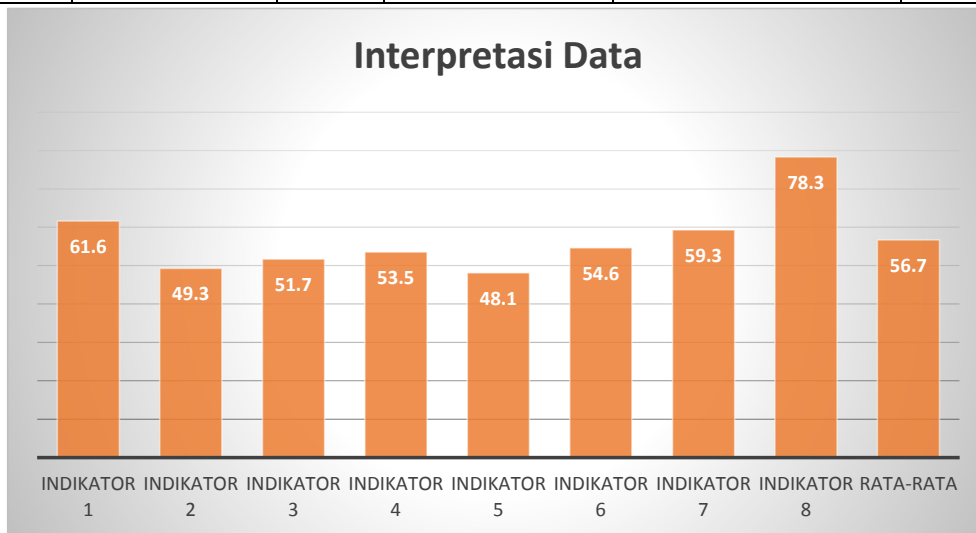
prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik menunjukkan persentase sebanyak 49,3% yang berada dalam kategori tidak memuaskan. 3) Indikator menyelenggarakan pembelajaran yang mendidik berada pada persentase 51,7% yang berada dalam kategori tidak memuaskan. 4) Indikator memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran memperoleh 53,5% yang juga dapat dikatakan dalam kategori tidak memuaskan. 5) Indikator memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki, memperoleh persentase nilai sebanyak 48,1%, artinya indikator ini pun memiliki tidak memuaskan. 6) Indikator berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun terhadap peserta didik memiliki persentase nilai sebanyak 54,6% berada pada kategori tidak memuaskan. 7) Indikator menyelenggarakan penilaian evaluasi proses dan hasil belajar, memperoleh persentase nilai sebanyak 59,3% dan termasuk dalam kategori tidak memuaskan. 8) Indikator melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran, memperoleh hasil persentase nilai sebanyak 78,3% dan berada dalam kategori memuaskan.

Interpretasi dari keseluruhan hasil kepuasan peserta didik terhadap kemampuan pedagogik guru produktif bidang otomotif di SMKN 6 Bandung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Interpretasi Data

Indikator	Nilai Harapan (NH)	Skor	Nilai Skor (NS)	$\frac{NS}{NH} \times 100\%$	Kategori
1	$5 \times 4 = 20$	801	$\frac{801}{65} = 12,32$	$\frac{12,32}{20} \times 100\%$ = 61,6%	Memuaskan
2	$4 \times 4 = 16$	512	$\frac{512}{65} = 7,88$	$\frac{7,88}{16} \times 100\%$ = 49,3%	Tidak Memuaskan
3	$4 \times 4 = 16$	536	$\frac{536}{65} = 8,25$	$\frac{8,25}{16} \times 100\%$ = 51,7%	Tidak Memuaskan
4	$3 \times 4 = 12$	417	$\frac{417}{65} = 6,42$	$\frac{6,42}{12} \times 100\%$ = 53,5%	Tidak Memuaskan
5	$4 \times 4 = 16$	500	$\frac{500}{65} = 7,69$	$\frac{7,69}{16} \times 100\%$ = 48,1%	Tidak Memuaskan

6	$3 \times 4 = 12$	426	$\frac{426}{65} = 6,55$	$\frac{6,55}{12} \times 100\%$ $= 54,6\%$	Tidak Memuaskan
7	$4 \times 4 = 16$	617	$\frac{617}{65} = 9,49$	$\frac{9,49}{16} \times 100\%$ $= 59,3\%$	Tidak Memuaskan
8	$3 \times 4 = 12$	611	$\frac{611}{65} = 9,40$	$\frac{9,40}{12} \times 100\%$ $= 78,3\%$	Memuaskan
Jumlah	120	4420	$\frac{4420}{65} = 68$	$\frac{68}{120} \times 100\%$ $= 56,7\%$	Tidak Memuaskan



Gambar 1. Diagram interpretasi data penelitian

PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian dilakukan secara daring dengan cara membagikan angket penelitian di grup *whatsapp* kelas XII TKR SMKN 6 Bandung menggunakan sampel sebanyak 65 peserta didik. Adapun aspek yang diteliti antara lain menguasai karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik, menyelenggarakan proses pembelajaran yang mendidik, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pembelajaran, memfasilitasi dan pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki, berkomunikasi secara efektif, empatik, santun dengan peserta didik, menyelenggarakan penilaian, dan evaluasi proses dan hasil belajar, tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran.

Setelah dilakukan validasi ahli, selanjutnya angket dibagikan secara daring di lingkungan kelas XII TKR SMKN 6 Bandung. Hasil penelitian didapatkan interpretasi data pada kategori Tidak Memuaskan.

Hasil ini menggambarkan bahwa pelayanan pembelajaran oleh guru produktif di kelas XII TKR SMKN 6 Bandung belum maksimal didapatkan peserta didik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Willy Himalina (2016) ada pengaruh positif antar kompetensi pedagogik guru dengan hasil belajar peserta didik. Semakin tinggi kompetensi pedagogik guru, semakin tinggi pula hasil belajar peserta didik, begitupun sebaliknya semakin rendah kompetensi pedagogik guru semakin rendah pula hasil belajar peserta didik. Hasil survei Rahman (2004) menunjukkan bahwa ketidakpuasan peserta didik menjadi salah satu sebab utama rendahnya daya serap peserta didik terhadap materi pembelajaran di sekolah.

Secara keseluruhan penelitian ini bertujuan untuk memperoleh seberapa besar tingkat kepuasan peserta didik terhadap kemampuan pedagogik guru produktif bidang otomotif dalam pembelajaran di SMKN 6 Bandung. Hasil yang diperoleh setelah melakukan penelitian ini mendapatkan nilai persentase 56,7%, dan berada dalam kategori tidak memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak sekolah perlu meningkatkan pelayanan pembelajaran yang dilakukan oleh guru produktif di kelas dikarenakan guru merupakan ujung tombak pelayanan pendidikan di sekolah, hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar nasional Pendidikan pada penjelasan pasal 28 ayat (3), butir a, mendeskripsikan bahwa Kompetensi Pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik, yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. Sekolah sebagai salah satu organisasi pelayanan pendidikan haruslah melakukan perbaikan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanannya dan pada akhirnya meningkatkan kualitas peserta didik, seperti yang diungkapkan Munir (1991) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Melalui proses pelayanan yang berkesinambungan dengan melibatkan aktivitas orang lain, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang ingin menjadi tujuan.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan peserta didik kelas XII TKR SMKN 6 Bandung terhadap kemampuan pedagogik guru produktif secara garis besar dapat dikategorikan tidak memuaskan. Hal tersebut dibuktikan pada 6 indikator penilaian tingkat kepuasan (menguasai teori belajar, menyelenggarakan pembelajaran mendidik, memanfaatkan teknologi, memfasilitasi potensi peserta didik, berkomunikasi secara efektif, menyelenggarakan penilaian) yang masih tidak memuaskan dan 2 indikator penilaian tingkat kepuasan (menguasai karakter peserta didik, melakukan tindakan reflektif) yang memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa sekolah, khususnya guru produktif sangat perlu untuk melakukan perbaikan kemampuan pedagogiknya baik dengan mengikuti diklat, seminar ataupun belajar lebih lanjut untuk bisa

mengembangkan kemampuan pedagogiknya.

REFERENSI

- Canales, A., & Maldonado, L. (2018). Teacher Quality and Student Achievement in Chile: Linking Teachers' Contribution and observable Characteristics. *International Journal of Educational Development*, 33-50.
- James, M. A. (2010). An investigation of learning transfer in English-for-general-academic-purposes writing instruction. *Journal of Second Language Writing*, 19(4), 183-206.
- Mulyasa. (2013). *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Munir, A.A.S. (1991). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Pontjorini, dkk. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahman, A. (24 April 2004). *Rendah Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Sistem Pendidikan*.
[Http://www2.kompas.com/kompascetak/0404/24/Jabar/987815.htm](http://www2.kompas.com/kompascetak/0404/24/Jabar/987815.htm)
- Republik Indonesia. (2007). *Permendiknas No.16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Surya, M. (2004). *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Bandung.
- Himalina, W. (2016). Hubungan Kompetensi Pedagogik Guru Dengan Hasil Belajar PKN Siswa kelas V SDN Di Gugus M, Syafi'i Kecamatan Pabelan Kabupaten Semarang.
- Zhithaml, dkk. (2006). *Service Marketing, Fourth edition. Prentice Hall: exclusive right by Mc Graw-Hill*.