

## **BAB 2**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Konsep Pendidikan**

###### **1. Pengertian Pendidikan**

Pendidikan merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pendidikan menduduki posisi penting dalam pembangunan suatu bangsa. Pendidikan berpengaruh pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat menentukan nasib bangsa.

Pendidikan menurut UU RI No. 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Menurut Kurniawan (2017) “Pendidikan adalah mengalihkan nilai-nilai, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan kepada generasi muda sebagai usaha generasi tua dalam menyiapkan fungsi hidup generasi selanjutnya, baik jasmani maupun rohani” (hlm.16). Selain itu menurut Djumali dkk (2014) “pendidikan adalah untuk mempersiapkan manusia dalam memecahkan problem kehidupan di masa kini maupun di masa yang akan datang” (hlm.1). Selanjutnya menurut Sutrisno (2016), “pendidikan merupakan aktivitas yang bertautan, dan meliputi berbagai unsur yang berhubungan erat antara unsur satu dengan unsur yang lain” (hlm.29).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan untuk mengalihkan nilai-nilai, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan kepada generasi muda sebagai usaha generasi tua dalam menyiapkan

fungsi hidup generasi selanjutnya, baik jasmani maupun rohani dalam mempersiapkan manusia dalam memecahkan problem kehidupan di masa kini maupun di masa yang akan datang.

## **2. Fungsi Pendidikan**

Dalam Undang-undang Sisdiknas No. 20 tahun 2003 Bab II Pasal 3 dikatakan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertawa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Dilihat dari fungsi pendidikan umum, manusia mempunyai potensi yang dimilikinya. Sehingga dengan pendidikan, nantinya dapat menggali potensi yang dimiliki seseorang tersebut. Kata membentuk watak di atas mengartikan bahwa manusia tercipta dalam keadaan fitrah. Oleh karenanya dengan pendidikan merupakan pembentuk watak, sikap karakter individu. Mencerdaskan kehidupan bangsa disini diartikan pemerintah berupaya untuk menanggulangi banyaknya buta aksara dan buta huruf, sehingga ketika semua rakyat mendapatkan pendidikan kehidupan berbangsa akan berjalan dengan baik.

### **2.1.2 Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan**

#### **1. Pengertian Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan**

Pendidikan jasmani sebagai komponen secara keseluruhan dari pendidikan telah disadari manfaatnya oleh banyak kalangan. Tetapi mereka mempunyai perbedaan pendapat dalam memahami pengertian tentang Penjas. Perbedaan pendapat itu wajar, yang terpenting seseorang harus melakukan pembatasan pengertian yang dianut secara jelas dan konsisten.

Menurut Paturusi (2012) “Pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan pada hakikatnya adalah proses pendidikan yang memanfaatkan aktivitas fisik (jasmani) dan

olahraga untuk menghasilkan perubahan holistik dalam kualitas individu, baik dalam hal fisik mental serta emosional” (hlm.15). Sedangkan pengertian lain menurut Husdarta (2011) “pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan pada hakikatnya adalah proses pendidikan yang memanfaatkan aktivitas fisik dan kesehatan untuk menghasilkan perubahan holistik dalam kualitas individu, baik dalam hal fisik, mental serta emosional” (hlm.3). Selain itu menurut Subagiyo dkk (2008) “pendidikan jasmani adalah latihan jasmani yang dimanfaatkan, dikembangkan, dan didayagunakan dalam pendidikan” (hlm.18).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan adalah proses pendidikan yang dimanfaatkan dan dikembangkan dalam aktivitas fisik dan olahraga untuk mengembangkan dan meningkatkan kebugaran jasmani, kemampuan motorik, kemampuan berpikir dan sikap positif melalui berbagai bentuk aktivitas permainan, olahraga, dan pendidikan kesehatan sehingga peserta didik dapat menjalani pola hidup sehat sepanjang hayatnya. Adapun pada penelitian ini Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan merupakan salah satu mata pelajaran peserta didik SMA Negeri 8 Kota Tasikmalaya.

## **2. Tujuan Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan**

Menurut Subagyo (2008) “Secara umum tujuan pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan adalah memacu pertumbuhan dan perkembangan jasmani, mental, emosional, dan sosial yang selaras dalam upaya membentuk dan mengembangkan kemampuan gerak dasar, menanamkan nilai, sikap, dan mebiasakan hidup sehat” (hlm.107). Tujuan Penjas harus sesuai dengan tujuan pendidikan nasional. Salah satu tujuan pendidikan nasional seperti yang tertuang dalam UUD 1945 adalah untuk membentuk manusia Indonesia yang sehat jasmani dan rohani. Sehingga mata pelajaran Pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan adalah salah satu mata pelajaran

mempunyai peran utama untuk membentuk dan meningkatkan kebugaran jasmani peserta didiknya dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional.

Sedangkan menurut Samsudin (2008) tujuan pendidikan jasmani adalah:

- a) Meletakkan landasan karakter yang kuat melalui internalisasi nilai dalam pendidikan jasmani.
- b) Membangun landasan kepribadian yang kuat, sikap cinta damai, sikap sosial, dan toleransi.
- c) Menumbuhkan kemampuan berpikir kritis melalui tugas pembelajaran pendidikan jasmani.
- d) Mengembangkan sikap sportif, jujur, disiplin, bertanggungjawab, kerjasama, percaya diri, dan demokratis melalui aktivitas jasmani.
- e) Mengembangkan keterampilan gerak dan keterampilan teknik.
- f) Mengembangkan keterampilan pengelolaan diri dalam upaya pengembangan dan pemeliharaan kebugaran jasmani serta pola hidup sehat.
- g) Mengembangkan ketrampilan untuk menjaga keselamatan diri sendiri dan orang lain.
- h) Mengetahui dan memahami konsep aktivitas jasmani sebagai informasi untuk mencapai kesehatan, kebugaran dan pola hidup sehat.
- i) Mampu mengisi waktu luang dengan aktivitas jasmani yang bersifat rekreatif.

### **2.1.3 Konsep Belajar**

Belajar merupakan aktivitas, baik fisik maupun psikis yang menghasilkan perubahan tingkah laku yang baru pada diri individu yang belajar dalam bentuk kemampuan yang relatif konstan dan bukan disebabkan oleh kematangan atau sesuatu yang bersifat sementara.

Menurut Evelin Siregar dkk (dalam Hanafy, 2010) "belajar merupakan sebuah proses yang kompleks yang terjadi pada semua orang dan berlangsung seumur hidup, sejak masih bayi (bahkan dalam kandungan) hingga liang lahat" (hlm.3). Sedangkan menurut Sumiati dkk (dalam Hanafy, 2009) "secara umum belajar dapat diartikan

sebagai proses perubahan perilaku, akibat interaksi individu dengan lingkungan” (hlm.38). Selain itu, menurut Gagne dalam teori belajar dan pembelajaran (dalam Sagala, 2010) “*Learning is relatively permanent change in behavior that result from past experience or purposeful instruction*”. Belajar adalah suatu perubahan perilaku yang relatif menetap yang dihasilkan dari hasil pengalaman masa lalu ataupun dari pembelajaran yang bertujuan / direncanakan” (hlm.4).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa belajar adalah suatu proses perubahan perilaku hasil dari pengalaman yang direncanakan.

#### **2.1.4 Konsep Pembelajaran**

Pembelajaran pada pokoknya merupakan tahapan-tahapan kegiatan guru dan siswa dalam menyelenggarakan program pembelajaran, yaitu rencana kegiatan yang menjabarkan kemampuan dasar dan teori pokok yang secara rinci memuat alokasi waktu, indikator pencapaian hasil belajar, dan langkah-langkah kegiatan pembelajaran untuk setiap materi pokok mata pelajaran.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa “pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar yang berlangsung dalam suatu lingkungan belajar”. Sementara menurut Wingkel (dalam hanafy, 2010) mendefinisikan “pembelajaran adalah seperangkat tindakan yang dirancang untuk mendukung proses belajar siswa, dengan memperhitungkan kejadian-kejadian ekstrim yang berperan terhadap rangkaian kejadian-kejadian intern yang berlangsung dan dialami oleh siswa” (hlm.12). Selanjutnya, pembelajaran menurut Gagne (dalam Eveline Siregar, 2010) “Pembelajaran dimaksud untuk menghasilkan belajar, situasi eksternal harus dirancang sedemikian rupa untuk mengaktifkan, mendukung, dan mempertahankan proses internal yang terdapat dalam setiap peristiwa belajar” (hlm.12).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran adalah interaksi antara peserta didik dengan pendidik (guru) dan sumber belajar untuk pencapaian hasil belajar.

### 2.1.5 Pembelajaran Daring

Dengan munculnya pandemik covid-19 kegiatan belajar mengajar yang semula dilaksanakan di sekolah kini menjadi belajar dirumah melalui daring. Pembelajaran daring dilakukan dengan disesuaikan kemampuan masing-masing sekolah. Belajar daring (*online*) dapat menggunakan teknologi digital seperti *google classroom*, rumah belajar, *zoom*, *video converence*, telepon atau *live chat* dan lainnya.

Menurut Kurtanto (2007) “pembelajaran daring (*online learning*) adalah pembelajaran yang awalnya digunakan untuk menggambarkan sistem belajar yang memanfaatkan teknologi *internet* berbasis komputer (*computer-based learning/CBL*) namun seiring berjalannya waktu komputer digantikan oleh telepon seluler” (hlm.101). Sedangkan, menurut Mustofa, dkk (2019) “pembelajaran daring adalah salah satu metode pembelajaran *online* atau dilakukan melalui jaringan *internet*” (hlm.153). Penggunaan teknologi *mobile* mempunyai sumbangan besar dalam lembaga pendidikan, termasuk di dalamnya adalah pencapaian tujuan pembelajaran jarak jauh. Berbagai media juga dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan pembelajaran secara daring. Misalnya kelas-kelas *virtual* menggunakan layanan *Google Classroom*, *Edmodo*, dan *Schoology*. Pembelajaran daring menghubungkan peserta didik dengan sumber belajarnya (database, pakar/instruktur, perpustakaan) yang secara fisik terpisah atau bahkan berjauhan namun dapat saling berkomunikasi, berinteraksi atau berkolaborasi (secara langsung/*synchronous* dan secara tidak langsung/*asynchronous*). Pembelajaran daring adalah bentuk pembelajaran jarak jauh yang memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi, misalnya *internet*, CD-ROOM.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran daring merupakan sistem pembelajaran yang dilakukan dengan tidak bertatap muka langsung, tetapi menggunakan *platform* yang dapat membantu proses belajar mengajar yang dilakukan meskipun jarak jauh.

Ada beberapa aplikasi juga dapat membantu kegiatan belajar mengajar, misalnya *whatsapp*, *zoom*, *web blog*, *edmodo* dan lain-lain. Pemerintah juga

mengambil peran dalam menangani ketimpangan kegiatan belajar selama pandemi covid 19 ini. Melansir dari laman resmi Kemendikbud RI, ada 12 *platform* atau aplikasi yang bisa diakses pelajar untuk belajar di rumah yaitu (1) Rumah belajar (2) Meja kita (3) *Icando* (4) *IndonesiAx* (5) *Google for education* (6) Kelas pintar (7) *Microsoft office 365* (8) *Quipper school* (9) Ruang guru (10) Sekolahmu (11) Zenius (12) *Cisco webex*.

### **2.1.6 Pengertian Kepuasan**

Kepuasan berasal dari bahasa latin “statis”, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum konsumen dan pelanggan di setiap individu terhadap hasil kinerja seseorang.

Menurut Zulhan (dalam Fina, 2018) mengemukakan bahwa “Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Pendapat lain mengatakan kepuasan adalah sebagai akibat dari kinerja layanan yang diperoleh setelah pelanggan membandingkan dengan apa yang diharapkannya” (hlm.57).

Menurut Richard L., Oliver (dalam Fina, 2018) mengemukakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dengan ekspektasinya” (hlm.78). Menurut Tjiptono (dalam Fina, 2018) mengemukakan bahwa “kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal, karena pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan” (hlm.125). Menurut Atikah (dalam kamaluddin, 2013) mengemukakan bahwa “Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif. Kepuasan menurut kamus umum bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan, dan

sebagainya. Dalam hal ini kepuasan disandingkan dengan pendidikan yang erat kaitannya dengan siswa” (hlm.31).

Kepuasan adalah suatu situasi emosional baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan yang diungkapkan dalam sikap positif dalam berbagai tanggapan dan kegiatannya terhadap lingkungan luar (Syed *et al.*, 2017). Setiap individu memiliki nilai masing-masing pada dirinya sehingga tingkat kepuasan pada satu individu dengan individu lainnya pun akan berbeda. Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Begitu juga menurut Oliver (dalam purwo udiutomo, 2011) “kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu dibawah maupun di atas harapan”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang di dapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat. Kepuasan pelanggan merupakan suatu orientasi dari organisasi yang bergerak di bidang jasa, sama halnya seperti sekolah yang bergerak dibidang jasa. Maka dari itu, pada sekolah, pelanggan tersebut adalah peserta didik. Peserta didik merupakan pelanggan yang merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan sekolah.

Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Menurut Freddy Rangkuti (dalam Fina, 2018) lima dimensi itu adalah:

- a. Berwujud (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.
- b. Empati (*Emphaty*) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

- c. Keyakinan (*Confidence*) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
- d. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- e. Ketanggapan (*Responsives*) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

### **2.1.7 Kepuasan Peserta Didik**

#### **1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik**

Praktisi pendidikan khususnya guru sebaiknya memperhatikan kepuasan belajar peserta didik untuk menjadi acuan dalam mengevaluasi kegiatan instruksional yang telah berlangsung. Dengan mengukur tingkat kepuasan siswa, maka akan diketahui apakah fungsi dari perbedaan keterampilan yang dilakukan guru selama ini sudah sesuai dengan harapan siswa ataukah tidak.

Menurut Sopiadin (2010) mengemukakan bahwa “kepuasan siswa merupakan suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif siswa maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Jika apa yang didapatkan siswa sesuai dengan apa yang diharapkan maka siswa akan merasa puas, dan jika apa yang diterima siswa tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas” (hlm.33).

Menurut Kotler (dalam Fina, 2018) mengemukakan bahwa “Kepuasan peserta didik adalah perasaan senang atau kecewa peserta didik terhadap apa yang diharapkan dengan pelayanan sekolah” (hlm.36).

Menurut Sopiadin (2010) mengemukakan bahwa “tingkat kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh faktor ekstrinsik dan instrinsik. Faktor ekstrinsik itu sendiri timbul dari luar peserta didik, seperti; sarana dan prasarana di sekolah, kualitas mengajar guru, iklim sekolah, serta budaya sekolah. Sedangkan Faktor instrinsik sendiri adalah faktor yang berasal dari dalam diri peserta didik yang dapat menimbulkan kepuasan, yaitu; harapan, prestasi tinggi, dan bakat peserta didik”.

Menurut Fina (2018) mengemukakan bahwa:

Kepuasan peserta didik sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi dan meningkatkan kemampuan serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi agar hidup lebih baik. Persepsi peserta didik yang akan menimbulkan kepuasan terhadap sekolah terdiri dari 8 aspek, yaitu: guru, kinerja sekolah, aktifitas peserta didik, kedisiplinan peserta didik, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi dan teman-teman sekolah (hlm.18).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik adalah suatu sikap peserta didik terhadap proses belajar mengajar dimana keinginan, harapan dan kebutuhan peserta didik yang telah dilaksanakan terpenuhi. Pengukuran tingkat kepuasan peserta didik merupakan hal yang penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Jika dikaitkan dengan persepsinya terhadap penggunaan sumber belajar secara efektif, maka akan terlihat dari sikap positif peserta didik seperti perasaan senang dalam mengikuti pelajaran.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik**

Menurut Sopiadin (dalam Komaruddin, 2010) faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dalam belajar adalah sebagai berikut:

- a) Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh peserta didik sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari hasil evaluasi belajar.
- b) Rasa aman dalam pelaksanaan belajar.
- c) kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
- d) Kesempatan peserta didik untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik, misalnya kesempatan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, kenaikan kelas dan kebebasan dalam mengemukakan pendapat.

- e) Hubungan pribadi, yaitu suasana terciptanya hubungan antar pribadi dalam lingkungan sekolah.

### **3. Indikator Kepuasan Peserta Didik**

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Fina, 2018) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan peserta didik yang dapat digunakan sebagai indikator kepuasan peserta didik dalam penelitian ini yaitu meliputi lima indikator. Kelima faktor tersebut dalam dunia pendidikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu berhubungan dengan kemampuan sekolah dalam memberikan proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan harapan dan kebutuhan peserta didik. Proses belajar mengajar yang bermutu ditandai dengan perencanaan proses belajar mengajar yang dilihat oleh guru, terlaksana kegiatan belajar mengajar yang tepat waktu, guru mampu menguasai materi dan menyampaikan kembali kepada peserta didik sehingga dapat dipahami, metode pengajaran yang diberikan bervariasi, media belajar yang terdapat di sekolah digunakan semaksimal mungkin, dan peserta didik dapat termotivasi untuk belajar serta pada kegiatan belajar mengajar guru konsisten dalam melaksanakannya.

#### b) Ketanggapan / Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan yaitu kesediaan petugas sekolah dalam menampung dan memberikan solusi terhadap keluhan peserta didik dalam permasalahan di sekolah baik yang menyangkut masalah pribadi maupun masalah dalam kegiatan belajar mengajar. Guru sebagai garda terdepan sekolah diharapkan dapat memiliki waktu untuk peserta didik agar dapat menyampaikan keluhan kesahnya dan memberikan solusi agar peserta didik mampu mengambil keputusan terbaik dalam menghadapi masalah yang sedang dialaminya.

#### c) Kepastian / Keyakinan (*Confidence / Assurance*)

Keyakinan adalah keadaan pasti. Pengetahuan dan kewibawaan guru serta kemampuan yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.

Peserta didik dalam memilih sekolah sebagai tempat menimba ilmu dan mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan informasi yang didapat baik dari orang lain ataupun sekolah serta berdasarkan persepsi kepada sekolah yang dipilihnya. Kemampuan petugas sekolah dalam memberikan kepastian atas pelayanan sekolah berpengaruh besar terhadap timbulnya kepercayaan dan keyakinan janji sekolah terhadap peserta didik.

d) Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan suatu kondisi mental seseorang yang merasakan dirinya sebagai keadaan orang lain. Menurut Sopiatin (2010) empati yang dapat menimbulkan kepuasan peserta didik atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah adalah:

- 1) Personil sekolah (guru, kepala sekolah dan staf administrasi).
- 2) Berorientasi melayani, meliputi mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan.
- 3) Kegiatan yang dapat mengembangkan potensi dan kemampuan peserta didik.

Dengan demikian, wujud dari empati sekolah terhadap peserta didik, salah satunya adalah kepekaan tajam yang dimiliki personil sekolah terhadap keluhan peserta didik dan memberikan solusinya (hlm.42).

e) Berwujud (*Tangible*)

Berwujud yaitu penggunaan indera penglihatan sebagai alat untuk menilai suatu kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah dikarenakan layanan/jasa tidak dapat diraba. Dalam dunia pendidikan, berwujud sangat erat kaitannya dengan aspek fisik sekolah yang digunakan sebagai alat untuk menunjang kegiatan belajar mengajar yang meliputi, materi pembelajaran, media pembelajaran, sarana dan prasarana, bangunan, kebersihan lingkungan dan berbagai fasilitas sekolah.

## **2.2 Hasil Penelitian yang Relevan**

Penelitian yang relevan merupakan penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan dan dapat dijadikan acuan dan dijadikan sumber bagi penulis dalam penelitian ini yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

Penelitian yang relevan pada penelitian ini adalah penelitian yang dilaksanakan oleh Diah Zakiah dan Yuni Mariah dengan judul “Pengaruh Pembelajaran Daring di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Motivasi dan Kepuasan Belajar Taruna/i Jurusan Teknik STIP Jakarta”, dengan kesimpulan bahwa penilaian terhadap persepsi taruna tentang tingkat kepuasan pembelajaran melalui daring yang menjawab sangat tidak setuju (STS) rata-rata berjumlah 0,7 %, yang menjawab tidak setuju (TS) 4,2 %, yang menjawab Netral (N) 22,1 %, yang menjawab setuju (S) 45,6 % dan yang menjawab sangat setuju (SS) 27,5 %. Sebagian besar taruna menjawab setuju atau puas yaitu 73,1%, disini terlihat masih ada sedikit ketidakpuasan taruna dalam belajar daring yaitu 4,9%, dan 22,1% yang gamang atau ragu.

Selain penelitian di atas, ada pula penelitian relevan lainnya yaitu penelitian yang dilaksanakan oleh Komarudin dan Bayu Hakam Subekti dengan judul “Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pembelajaran PJOK Daring”, dengan kesimpulan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap pembelajaran PJOK daring di era pandemi Covid 19 termasuk dalam kategori “sangat puas” 0 peserta didik atau presentase 0%, kategori “puas” 5 peserta didik atau presentase 6.02%. kategori “cukup puas” 16 peserta didik atau presentase 19.28%, kategori “tidak puas” 36 peserta didik atau presentase 43.38%, kategori “sangat tidak puas” 26 peserta didik atau presentase 31.32%, sehingga peserta didik kelas VIII SMP Negeri 14 Yogyakarta tergolong rendah.

Persamaan pada kedua penelitian ini adalah variabel yang diteliti adalah kepuasan peserta didik pada masa pandemi covid 19. Selain persamaan terdapat pula perbedaan pada kedua penelitian ini adalah responden penelitian yang berbeda. Pada penelitian yang dilakukan oleh Diah Zakiah dan Yuni Mariah dengan responden Taruna/i Jurusan Teknik STIP Jakarta, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Komarudin dan Bayu Hakam Subekti dengan responden peserta didik kelas VIII SMP Negeri 14 Yogyakarta.

### **2.3 Kerangka Konseptual**

Pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan biasanya lebih banyak dilakukan secara luring di ruang terbuka seperti lapangan dikarenakan pandemi covid-19 yang menyebabkan semua kegiatan tatap muka harus diundur atau ditiadakan, ini berdampak pada sektor pendidikan dimana pembelajaran di sekolah menerapkan sistem tidak bertatap muka secara daring guna mengurangi penyebaran virus covid-19.

Terdapat hambatan dalam melaksanakan pembelajaran pendidikan jasmani olahraga dan kesehatan baik secara teori maupun praktik. Seharusnya guru pjok memberikan yang terbaik kepada peserta didik dalam pembelajaran pjok, maka dari itu setiap peserta didik diharapkan mengetahui pembelajaran pjok itu sendiri, baik dalam pembelajaran maupun aspek-aspek lainnya. Selain itu dalam melaksanakan pembelajaran peserta didik dapat menghayati nilai yang terkandung dalam pjok (disiplin, jujur sportifitas, kerjasama, dan tanggung jawab).

Berdasarkan fakta dilapangan, setiap pertemuan mata pelajaran pjok peserta didik diberikan materi maupun tugas dan mendiskusikannya melalui grup *whatsapp* sebagai sarana pembelajaran. Namun tidak semua peserta didik langsung merespon pemberian materi atau tugas pada hari itu juga, disini penilai berasumsi mengapa tidak semua peserta didik merespon pemberian mata pelajaran sehingga ketika pengumpulan tugas masih terdapat peserta didik yang tidak mengumpulkan.

### **2.4 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berfikir, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan peserta didik kelas XI dalam pembelajaran daring PJOK berkriteria puas.