

# **PENGARUH INSTRUCTIONAL SUPPORT, PEER SUPPORT, TECHNICAL SUPPORT TERHADAP PERCEIVED LEARNING DAN STUDENT SATISFACTION DENGAN STUDENT ENGAGEMENT SEBAGAI PEMEDIASI**

**Cikita Putri Ramadanti**  
**Wisnu Prajogo**

Magister Manajemen Pascasarjana STIE YKPN Yogyakarta, Indonesia  
*E-mail:* [cramadanti@gmail.com](mailto:cramadanti@gmail.com)

## **ABSTRACT**

This study focuses on the role of students in their involvement in online learning based on instructional support, peer support, and technical support and the results that are felt when students take online classes based on perceived learning and student satisfaction. The purpose of this study was to examine the effect of instructional support, peer support and technical support on student engagement, and to examine the mediating effect of instructional support, peer support, technical support on perceived learning and student satisfaction - with student engagement as the mediator. The study collected data and distributed questionnaires using google form and obtained 226 respondents. The research sample was students who were taking e-learning (online learning) in the midst of the COVID-19 pandemic. The results showed that support from instructors, peers and technical was proven to increase student involvement in online learning. however, student engagement was unable to mediate the effect of peer support on perceived learning

**Keywords:** instructional support, technical support, peer support, perceived learning, student satisfaction, student engagement

**JEL Classification:** D83, M31

## **PENDAHULUAN**

Dunia sedang dilanda permasalahan yang serius yaitu munculnya virus COVID-19, di mana virus ini menjadi pandemi besar yang dihadapi seluruh dunia khususnya di Indonesia. Virus COVID-19 ini sendiri masuk ke Indonesia pada awal bulan maret, tepatnya tanggal 2 maret 2020 yang diumumkan secara resmi oleh Presiden Joko Widodo (kompas.com, 2020). Pandemi COVID-19 ini menyebabkan adanya pembatasan layanan publik dengan meliburkan kegiatan sekolah dan melakukan pekerjaan dari rumah (WFH). Hal ini membuat para pelajar dan juga tenaga pengajar terpaksa melakukan kegiatan pembelajaran di rumah melalui metode daring atau *e-learning* (pembelajaran *online*) yang sudah ditetapkan semenjak adanya pandemi COVID-19 ini.

Hal ini diharapkan menjadi salah satu solusi di mana kegiatan sekolah maupun kuliah dapat tetap dilaksanakan sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan oleh pemerintah. *E-learning* melalui internet yang sekarang ini sudah mulai banyak dikenal karena seiring berkembangnya kemajuan teknologi komunikasi, jaringan, dan siaran (Shah & Barkas, 2018). Di tengah pandemi COVID-19, para pelajar mulai merasakan hal yang mungkin bagi mereka merasa tidak nyaman belajar dengan metode daring ini, oleh karena itu membuat pelajar menjadi sulit terlibat di dalam kelas atau

aktif di dalam kelas. *Student engagement* (keterlibatan pelajar) merupakan suatu faktor kunci untuk aktivitas pembelajaran dan pengembangan pribadi.

Keterlibatan pelajar yang dimaksud dalam hal ini adalah bagaimana upaya pelajar dalam mempelajari subjek, berlatih, memperoleh umpan balik, menganalisis masalah, dan juga mampu memecahkan masalah (Kuh, 2003). Ada empat dimensi yang harus diperhatikan dalam menilai keterlibatan pelajar dalam melakukan pembelajaran *online*, seperti *agentic engagement*, *behavioral engagement*, *emotional engagement* dan *cognitive engagement*. Terlibatnya pelajar dalam pembelajaran *online* dengan metode daring ini tidak lepas dari beberapa *support* yang ada, seperti *instructional support*, *peer support* and *technical support*. Tanpa adanya *support*, pelajar akan sulit terlibat di dalam kelas terlebih sistem yang digunakan adalah pembelajaran *online* dengan metode daring.

Dukungan *instructional* bisa berasal dari pengajar langsung maupun asisten pengajar yang bertugas, namun teknologi juga dapat memberikan dukungan langsung kepada para pelajar (Chen *et al.*, 2010). Teman sebaya atau *peer support* merupakan salah satu pendukung interaksi yang tepat dalam perlindungan *instrumental* dan dukungan sosial di berbagai masalah yang muncul, seperti saling mendukung untuk mengerjakan tugas rumah dan dapat membangun persahabatan antara kedua belah pihak di lingkungan sekolah (Fulgini, 1997). *Technical support* dapat berupa dukungan atau bantuan teknis yang ada pada *institute*. Pembelajaran *online* ini tentunya akan membutuhkan bantuan teknologi seperti *desktop*, *laptop*, dan *smartphone* yang dapat menunjang pembelajaran *online* (Shah & Barkas, 2018).

Adanya *support* membuat pelajar akan merasakan keterlibatan yang kuat hingga mereka bisa mengikuti pembelajaran *online* seperti sekarang ini. Hal lain yang akan dirasakan pelajar dalam pembelajaran *online* ini adalah merasakan kepuasan tersendiri dari kelas yang diikutinya. Penelitian J. Gray & Diloreto, (2016) menunjukkan bahwa struktur pembelajaran dan kehadiran instruktur memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelajar. Hasil dari keterlibatan juga dapat dilihat melalui seberapa besar pelajar melakukan interaksi dengan pengajar maupun teman kelasnya, yang nantinya dapat menunjukkan rasa senang ketika memperoleh hasil akhir yang sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk: 1)

menguji pengaruh *instructional support*, *peer support* dan *technical support* terhadap *student engagement*; 2) menguji pengaruh *student engagement* terhadap *perceived learning* dan *student satisfaction*; 3) menguji apakah *student engagement* memediasi pengaruh *instructional support*, *peer support*, *technical support* terhadap *perceived learning* dan *student satisfaction*.

## MATERI DAN METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan *self determination theory* (SDT) untuk menggambarkan penelitian yang dibangun. SDT merupakan teori makro motivasi dan kepribadian manusia yang menyangkut pertumbuhan inheren seseorang dan kebutuhan psikologis bawaan. Motivasi instrinsik termasuk studi kunci yang menyebabkan munculnya *Self Determination Theory* (Deci, 1971). Meskipun motivasi instrinsik adalah jenis motivasi yang penting, motivasi ini bukan satu-satunya tipe motivasi yang ditentukan oleh diri sendiri (Deci & Ryan, 1985). Motivasi ekstrinsik mengacu pada kinerja dalam kelancaran suatu kegiatan untuk mencapai suatu keterpisahan hasil, dengan demikian kontras dengan motivasi instrinsik yang mengacu pada aktivitas yang dilakukan untuk kepuasan yang melekat dari aktivitas itu sendiri (Ryan & Deci, 2000).

Menurut Beer *et al.* (2010) *student engagement* adalah gabungan dari sejumlah elemen termasuk pembelajaran aktif, pembelajaran kolaboratif, partisipasi, komunikasi di antara guru dan siswa serta siswa yang merasa dilegitimasi dan mendapat dukungan. Keterlibatan pelajar merupakan suatu masalah yang kompleks dan juga tergantung pada faktor-faktor seperti pengalaman mengajar seorang pengajar, desain kursus dari pengajar, gaya mengajar, dan konsep kursus yang diberikan oleh pengajar (Hussain *et al.*, 2018). Salah satu motivasi ekstrinsik dalam penelitian ini adalah *instructional support*. *Instructional support* sendiri bisa berasal dari pengajar, asisten pengajar, maupun teknologi yang dapat mendukung kegiatan pelajar (Chen *et al.*, 2010).

Dukungan *instructional* menjadi hal yang penting dalam pembelajaran *online* karena mereka akan membantu mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan untuk melakukan pembelajaran *online*. Instruktur dapat meningkatkan instruksi *online* dan “tumbuhkan rasa peduli dengan meminta umpan balik siswa kursus dan menggunakan umpan balik itu untuk meningkatkan

kursus“ (Jaggars *et al.*, 2013). Peneliti menduga bahwa instruktur dapat memberikan motivasi kepada pelajar dalam kegiatan pembelajaran *online* ditengah pandemi COVID-19. Selain itu, motivasi dan dukungan yang diberikan oleh instruktur atau pengajar akan membuat pelajar dapat terlibat dalam pembelajaran *online*. Berdasar uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1:** *Instructional support* berpengaruh positif terhadap *student engagement*

Salah satu motivasi ekstrinsik yang dapat membuat pelajar terlibat dalam pembelajaran *online* berasal dari *peer support*. *Peer support* atau dukungan teman sebaya adalah dukungan yang terjadi antara pelajar satu sama lain terkait masalah akademik maupun non akademik (Lee *et al.*, 2011). Peneliti menduga bahwa bantuan atau dukungan yang berasal dari teman sebaya ini akan memiliki pengaruh ke pelajar lain untuk kembali terlibat di dalam kelas dan mampu memberikan motivasi setelah mengalami kesulitan. Misalnya, membantu menjelaskan materi yang kurang jelas disampaikan oleh pengajar. Penelitian yang dilakukan oleh Lee *et al.* (2011) menunjukkan bahwa dukungan teman sebaya yang dirasakan oleh pelajar secara signifikan terkait dengan kepuasan keseluruhan mereka terhadap kursus *online*. Hal ini membuat *peer support* memiliki peran penting dalam keterlibatan pelajar. Berdasar uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2:** *Peer support* berpengaruh positif terhadap *student engagement*

*Technical support* termasuk bantuan teknis yang berasal dari pengajar maupun staf teknis di perguruan tinggi. *Technical support* dapat dikategorikan sebagai motivasi ekstrinsik, yang berasal dari luar diri seseorang. Lee *et al.*, (2011) mengatakan bahwa dukungan teknis secara signifikan terkait dengan kepuasan pelajar terhadap kursus *online*. Menurut, Lee *et al.* (2011) dukungan teknis secara signifikan terkait dengan kepuasan pelajar terhadap kursus *online*. Peneliti memprediksi bahwa adanya interaksi antara staf teknis yang berasal dari perguruan tinggi secara langsung dapat membantu pelajar apabila terdapat masalah pada website yang dipakai untuk mengakses materi yang diberikan. Oleh karena itu, *technical support* dapat membantu pelajar dalam keterlibatannya secara langsung dan dapat membuat pelajar memiliki motivasi yang tinggi melalui *support* tersebut selama

pembelajaran *online* berlangsung. Berdasar uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3:** *Technical support* berpengaruh positif terhadap *student engagement*

Pada penelitian ini, motivasi instrinsik pelajar adalah *engagement* atau dapat diartikan sebagai keterlibatan. Pelajar yang memiliki motivasi untuk mendapatkan ilmu pada saat pembelajaran *online*, akan aktif terlibat di dalam kelas, seperti aktif menanyakan hal yang tidak mereka pahami, nantinya akan mendapat umpan balik dari pengajarnya. Umpan balik yang berasal dari pengajar bermaksud untuk meningkatkan kinerja pelajar melalui memberi tahu mereka, seberapa baik yang mereka lakukan dan melalui upaya untuk mengarahkan pembelajaran pelajar (Eom *et al.*, 2006). Peneliti menduga bahwa pelajar yang memiliki motivasi tinggi dalam keterlibatannya selama pembelajaran *online* akan mempengaruhi hasil yang akan diterima. Selain itu, akan mempengaruhi pembelajaran yang dirasakan ketika pembelajaran *online* di tengah pandemi COVID-19. penulis ingin menguji keterlibatan pelajar dalam pembelajaran *online* dengan *perceived learning* yang dirasakan di tengah pandemi COVID-19. Berdasar uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4:** *Student engagement* berpengaruh positif terhadap *perceived learning*

*Student satisfaction* yang memiliki arti kepuasan pelajar terhadap apa yang dilakukan. Motivasi intrinsik pada *self determination theory* mengacu pada motivasi yang berada pada dalam diri seseorang. Motivasi instrinsik dalam hal ini adalah keterlibatan pelajar. Peneliti berasumsi bahwa, pelajar yang aktif terlibat akan memperoleh ilmu pada saat pembelajaran *online*. oleh karena itu, keterlibatan pelajar sangat dibutuhkan untuk memperoleh ilmu tersebut. Ketika pelajar berinteraksi dengan pengajarnya dan mendapatkan respon yang baik, maka pelajar yang terlibat akan merasa puas, karena mendapatkan respon langsung. Penelitian yang dilakukan oleh (Swan, 2001), menyatakan bahwa kejelasan desain, interaksi dengan instruktur, dan diskusi yang aktif di antara peserta kursus secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pelajar dan pembelajaran yang dirasakan. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5:** *Student satisfaction* berpengaruh positif terhadap

*student engagement.*

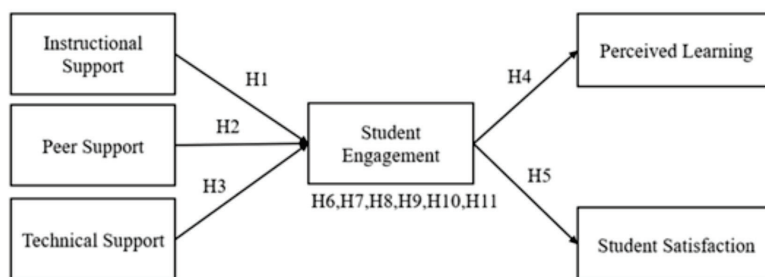
*Support* yang berarti dukungan dapat menjadi motivasi ekstrinsik bagi para pelajar dalam melakukan pembelajaran *online*. Kemudian, *engagement* yang dapat diartikan sebagai keterlibatan. Pelaksanaan kegiatan pembelajaran, akan membutuhkan motivasi dan *support* yang berasal dari mana saja bagi para pelajar. Contohnya, dari teman, orang tua bahkan dari pengajarnya sendiri. Peneliti menduga bahwa setelah adanya dukungan yang berasal dari *instructor*, *peer* dan *technical*, pelajar akan mudah terlibat dalam kelas atau pembelajaran *online*. Hal ini dapat menjadi motivasi bagi para pelajar yang sedang melakukan pembelajaran *online*. Motivasi yang dari berasal dari *instructional*, *peer*, dan *technical* akan membuat pelajar lebih mudah untuk terlibat dan semangat dalam mengikuti pembelajaran *online*. Hal ini akan mempengaruhi pembelajaran yang dirasakan oleh para pelajar saat pembelajaran *online*. Selain itu pengalaman yang didapatkan juga akan terasa sangat berbeda apabila adanya dukungan dari *instructor*, *peer* dan *technical*. Penelitian J. Gray & Diloreto, (2016) menyatakan bahwa variabel yang dimediasi oleh keterlibatan siswa, sebagian memediasi dampak kehadiran instruktur terhadap kepuasan siswa. Selanjutnya keterlibatan sepenuhnya dapat memediasi dampak kehadiran instruktur dan interaksi persepsi belajar siswa. Berdasar uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H6:** *Student Engagement* memediasi pengaruh *Instructional support* terhadap *perceived learning*
  - H7:** *Student Engagement* memediasi pengaruh *Peer support* terhadap *perceived learning*
  - H8:** *Student Engagement* memediasi pengaruh *technical support* terhadap *perceived learning*
- Support* atau dukungan menjadi salah satu hal

yang dapat digunakan untuk membuat pelajar terlibat dalam pembelajaran *online*. Selain itu, pada penelitian ini, *support* yang menjadi motivasi ekstrinsik bagi para pelajar. Pelajar yang sedang melakukan pembelajaran *online* akan memerlukan motivasi yang berasal dari *instructor*, teman bahkan dari institute itu sendiri. Peneliti menduga bahwa adanya, dukungan yang berasal dari *instructional*, *peer* dan *technical*, dapat membuat pelajar terlibat dalam pembelajaran *online*. Hal ini karena pelajar merasa percaya dengan dukungan yang diberikan, serta merasa adanya dorongan untuk terlibat di dalam pembelajaran *online*, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelajar atas dukungan dan motivasi ekstrinsik yang diterima oleh pelajar itu sendiri. Hasil penelitian Gray & Diloreto, (2016) menyatakan dari tiga faktor yang dihipotesiskan untuk mempengaruhi persepsi belajar siswa, seperti struktur kursus, interaksi pembelajaran, dan kehadiran instruktur, memiliki efek yang signifikan. Namun, dampak ini sepenuhnya dimediasi oleh keterlibatan siswa. Dari ketiga faktor yang dihipotesiskan dalam mempengaruhi kepuasan siswa, baik struktur kurus maupun kehadiran instruktur memiliki efek yang signifikan. Namun interaksi pelajar tidak memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan siswa. Berdasar uraian tersebut maka rumusan hipotesis disusun sebagai berikut:

- H9:** *Student Engagement* memediasi pengaruh *Instructional support* terhadap *student satisfaction*
- H10:** *Student engagement* memediasi pengaruh *Peer support* terhadap *student satisfaction*
- H11:** *Student Engagement* memediasi pengaruh *Technical support* terhadap *student satisfaction*

Berdasar uraian tersebut, peneliti membangun model penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Kerangka Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa yang sedang melakukan pembelajaran *online (e-learning)*. Sampel dari penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa yang sedang melakukan pembelajaran *online (e-learning)* di tengah wabah COVID-19. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* dan menggunakan bantuan *google forms*. Kriteria yang dipilih yaitu jenjang pendidikan S1 dan S2 serta metode pembelajaran yang digunakan selama pandemi COVID-19. Peneliti membagikan kuesioner secara *online* kepada responden terpilih melalui bantuan *google form*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan software IBM SPSS statistic versi 25 untuk menguji reliabilitas dan validitas serta AMOS versi 25 untuk menguji hipotesis dan mediasi. Uji mediasi pada penelitian ini dengan membanding-

kan hasil dari nilai *standardized indirect effect* dan *standardized direct effect*. Apabila nilai *standardized indirect effect* lebih besar daripada nilai *standardized direct effect* maka terdapat mediasi.

**HASIL PENELITIAN**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan AMOS 24. Sebelumnya peneliti melakukan pengujian *Goodfitness Model* dengan nilai Chi Square 101,169 > 0.05 (kurang baik), CMIN/DF 4,215 (baik), GFI 0,909 (baik), AGFI 0,830 (baik), TLI 0,890 (kurang baik), CFI 0,927 (baik). RMSEA 0,120 (kurang baik). Berdasarkan uji fit, model penelitian ini termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya, peneliti melakukan uji hipotesis dengan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 3. Karakteristik demografi responden pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Demografi Responden**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pria	67	29.6
Wanita	159	70.4
Total	226	100
<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
18-20 tahun	122	54
21-24 tahun	72	31,9
25 tahun ke atas	32	14,2
Total	226	100
<b>Pendidikan Ditempuh</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase %</b>
S1	149	65,9
S2	77	34,1
Total	226	100
<b>Metode Kuliah Online yang Biasa Diikuti</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase %</b>
Whatsapp group chat	59	26,1
Zoom	88	38,9
Gabungan whatsapp group chat dan zoom	140	61,9
Google classrom	99	43,8
Lainnya	25	10,3

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Instructional Support</i>	0,893	Reliabel
<i>Peer Support</i>	0,849	Reliabel
<i>Technical Support</i>	0,846	Reliabel
<i>Student Engagement</i>	0,899	Reliabel
<i>Perceived Learning</i>	0,886	Reliabel
<i>Student Satisfaction</i>	0,938	Reliabel

**Tabel 3**  
**Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Estimate	P value	Keterangan
<b>H1</b> <i>Instructional support</i> berpengaruh positif terhadap student engagement	0,513	0,000	Didukung
<b>H2</b> <i>Peer support</i> berpengaruh positif terhadap student engagement	0,155	0,000	Didukung
<b>H3</b> <i>Technical support</i> berpengaruh positif terhadap student engagement	0,306	0,000	Didukung
<b>H4</b> <i>Student engagement</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived learning</i>	0,907	0,000	Didukung
<b>H5</b> <i>Student engagement</i> berpengaruh positif terhadap <i>student satisfaction</i>	0,890	0,000	Didukung
Hipotesis	Standardized indirect effect	Standardized direct effect	Keterangan
<b>H6</b> <i>Student engagement</i> memediasi pengaruh <i>instructional support</i> terhadap <i>perceived learning</i>	0,500	-0,60	Didukung
<b>H7</b> <i>Student engagement</i> memediasi pengaruh <i>peer support</i> terhadap <i>perceived learning</i>	0,070	0,092	Tidak didukung
<b>H8</b> <i>Student engagement</i> memediasi pengaruh <i>technical support</i> terhadap <i>perceived learning</i>	0,378	-0,115	Didukung
<b>H9</b> <i>Student engagement</i> memediasi pengaruh <i>instructional support</i> terhadap <i>student satisfaction</i>	0,399	0,082	Didukung
<b>H10</b> <i>Student engagement</i> memediasi pengaruh <i>peer support</i> terhadap <i>student satisfaction</i>	0,056	0,143	Tidak didukung
<b>H11</b> <i>Student engagement</i> memediasi pengaruh <i>technical support</i> terhadap <i>student satisfaction</i>	0,301	-.095	Didukung



## PEMBAHASAN

### **Pengaruh *Instructional Support* terhadap *Student Engagement***

Berdasar hasil ringkasan hipotesis yang ditunjukkan pada Tabel 3, dapat ditarik simpulan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini didukung ( $\beta = 0,513$ ,  $P < 0,01$ ). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gray & Diloreto, 2016) menyatakan bahwa struktur pembelajaran dan kehadiran instruktur memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelajar. Selain itu, penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa keterlibatan pelajar juga dapat dilihat melalui seberapa besar pelajar melakukan interaksi dengan instruktur maupun teman kelasnya, yang nantinya dapat menunjukkan rasa senang ketika memperoleh hasil akhir yang sesuai dengan harapannya. Ketika *instructor* memberikan instruksi yang jelas terhadap pelajar, maka pelajar akan mudah menerima pelajaran yang diberikan sehingga mereka akan mudah terlibat di dalam kelas *online* karena petunjuk atau instruksi yang diberikan jelas dan terarah.

### **Pengaruh *Peer Support* terhadap *Student Engagement***

Berdasar hasil ringkasan hipotesis yang ditunjukkan pada Tabel 3, dapat ditarik simpulan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini didukung ( $\beta = 0,155$ ,  $P < 0,01$ ). Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lee *et al.*, 2011) membahas mengenai dukungan yang berasal dari *peer* atau teman sebaya pada saat melakukan pembelajaran. Dukungan teman sebaya atau *peer support* dapat membantu pelajar lain dalam melakukan pembelajaran di dalam kelas *online*. Ketika pelajar lain mengalami kesulitan dalam menerima materi yang diberikan maka peran teman sebaya akan menjadi penting dalam hal ini. *Peer support* juga menjadi salah satu bentuk dukungan yang bisa dimanfaatkan oleh pelajar apabila terdapat kesulitan dalam menerima instruksi pengajar maupun kesulitan dalam teknis pada saat pembelajaran *online*. Misalnya, membantu mengkonfirmasi atau menjelaskan ulang terkait materi yang disampaikan oleh pengajar.

### **Pengaruh *Technical Support* terhadap *Student Engagement***

Berdasar hasil ringkasan hipotesis yang ditunjukkan pada Tabel 3, dapat ditarik simpulan bahwa hipotesis

ketiga dalam penelitian ini didukung ( $\beta = 0,306$ ,  $P < 0,01$ ). Hasil menunjukkan bahwa *technical support* dapat membantu keterlibatan pelajar dalam pembelajaran *online*. Apabila pelajar memiliki kesulitan pada saat pembelajaran *online* seperti sulit mengakses *website* kampus, sulit mendapatkan informasi mengenai info pembelajaran *online*, maka peran teknis yang berasal dari *institute* atau kampus akan membantu pelajar yang kesulitan. Sehingga mereka akan tetap semangat dalam mengikuti pembelajaran *online* dan intensitas keterlibatan pelajar di dalam pembelajaran *online* juga dapat meningkat apabila mereka menerima dukungan dengan cepat dari teknis yang ada di *institute* atau kampus. Selain itu tersedianya teknologi yang memadai juga dapat membuat pelajar dapat terlibat dan mengikuti pembelajaran *online* dengan mudah.

### **Pengaruh *Student Engagement* terhadap *Perceived Learning***

Berdasar hasil ringkasan hipotesis yang ditunjukkan pada Tabel 3, dapat ditarik simpulan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini didukung ( $\beta = 0,907$ ,  $P < 0,01$ ). Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Lee *et al.*, 2011) yang menunjukkan bahwa secara signifikan pelajar merasa adanya kepuasan dengan kursus *online* mereka secara keseluruhan. *Perceived learning* pelajar menjadi hal yang penting dalam pembelajaran *online* karena dapat menjadikan hal ini sebagai evaluasi bagi para pengajar maupun pihak *institute* atau kampus. Apabila pelajar memiliki *perceived learning* yang kurang baik, artinya pihak *institute* harus mengubah cara yang diberikan agar pelajar dapat tetap terlibat dalam pembelajaran *online* dilaksanakan di masa pandemi COVID-19 ini. Berdasar hasil yang diperoleh, keterlibatan pelajar dapat mempengaruhi *perceived learning* pelajar pada saat pembelajaran *online*. Ketika pelajar aktif dalam pembelajaran *online* dan mendapatkan umpan balik yang berasal dari pengajar, maupun teman, mereka akan merasakan pembelajaran yang positif, sehingga pelajar dapat mempelajari hal yang mereka rasakan ketika terlibat di dalam pembelajaran *online*.

### **Pengaruh *Student Engagement* terhadap *Student Satisfaction***

Berdasar hasil ringkasan hipotesis yang ditunjukkan pada Tabel 3, dapat ditarik simpulan bahwa hipotesis kelima dalam penelitian ini didukung ( $\beta = 0,890$ ,  $P <$

0,01). Pelajar yang dapat terlibat pada pembelajaran *online* yang diikuti, dapat membuat pelajar merasa puas atas apa yang telah dicapai. Contohnya, mendapatkan umpan balik positif dari pengajar, dan situasi pembelajaran atau kelas yang sangat efektif. Kepuasan pelajar dapat dilihat pada saat mereka aktif dan terlibat dalam kelas *online* yang menghasilkan kesenangan dan kepuasan terhadap hasil pembelajaran tersebut ketika telah terlibat dalam kelas *online*. Pelajar juga akan merekomendasikan kelas *online* yang sudah mereka ikuti kepada pelajar lain, karena mereka merasa mendapatkan suatu kesenangan atau kepuasan pada saat menjalani kelas *online* dan memperoleh hasil yang sesuai.

**Student Engagement memediasi pengaruh Instructional Support terhadap Perceived Learning**

Tabel 3 menunjukkan bahwa *student engagement* memediasi pengaruh antara *instructional support* terhadap *perceived learning*, dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,500 dan nilai *standardized direct effect* sebesar -0,60. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai *standardized indirect effect* lebih besar daripada nilai *standardized direct effect* yang artinya hipotesis keenam didukung, sehingga dapat disimpulkan terdapat efek mediasi pada *student engagement*. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Gray & Diloreto, 2016) bahwa keterlibatan pelajar dapat memediasi dampak kehadiran instruktur terhadap pembelajaran yang dirasakan oleh pelajar.

Adanya *instructional support* membuat pelajar menjadi aktif dan dapat terlibat di dalam pembelajaran *online*. Bentuk dukungan seperti penyampaian materi yang jelas dengan sumber yang relevan, instruksi yang jelas dari pengajar membuat pelajar dapat mengikuti dan menerima pelajaran dengan mudah sehingga mereka akan terlibat di dalam kelas dan menghasilkan persepsi yang positif, mendapatkan pengalaman dan pembelajaran yang baru dalam kelas dan pembelajaran *online* yang mereka ikuti di masa pandemi COVID-19. Dapat disimpulkan bahwa pelajar dapat terlibat aktif di dalam kelas dengan adanya *instructional support*, sehingga dapat merasakan pembelajaran yang baru dan pembelajaran yang positif.

**Student Engagement memediasi pengaruh Peer Support terhadap Perceived Learning**

Tabel 3 menunjukkan bahwa *student engagement*

memediasi pengaruh antara *peer support* terhadap *perceived learning* dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,070 dan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,092. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai *standardized direct effect* lebih besar daripada nilai *standardized indirect effect* yang artinya hipotesis ketujuh tidak didukung, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat efek mediasi pada *student engagement*. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gray & Diloreto, 2016) di mana hasilnya adalah keterlibatan pelajar dapat memediasi dampak dari interaksi pelajar terhadap pembelajaran yang dirasakan.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa *student engagement* tidak dapat memediasi pengaruh antara *peer support* terhadap *perceived learning*. Peneliti berasumsi bahwa, dukungan teman sebaya tidak dapat membuat pelajar aktif terlibat dalam pembelajaran *online* dan membuat pelajar dapat merasakan pembelajaran yang baik, karena dukungan, motivasi dan interaksi yang diberikan tidak selamanya bisa diterima oleh pelajar lain. Hal lain yang harus diperhatikan bahwa, konteks yang dipilih dalam penelitian ini memiliki konteks pembelajaran yang berbeda, karakteristik responden yang berbeda-beda serta lingkungan yang berbeda. Oleh karena itu, *student engagement* tidak dapat memediasi pengaruh antara *peer support* terhadap *perceived learning*, tetapi ada bentuk dukungan lain yang dapat membuat pelajar terlibat sehingga pelajar dapat merasakan pembelajaran *online* yang positif. Contohnya, seperti lingkungan belajar, suasana kelas yang menyenangkan dan kondusif serta budaya tempat mereka melaksanakan pembelajaran *online*.

**Student Engagement memediasi pengaruh Technical Support terhadap Perceived Learning**

Tabel 3 menunjukkan bahwa *student engagement* memediasi pengaruh antara *technical support* terhadap *perceived learning* dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,378 dan nilai *standardized direct effect* sebesar -0,115. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai *standardized indirect effect* lebih besar daripada nilai *standardized direct effect* yang artinya hipotesis kedelapan didukung, sehingga dapat disimpulkan terdapat efek mediasi pada *student engagement*.

Adanya *technical support* membuat pelajar dapat dengan mudah memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan, seperti sulit mengakses *website*, dan sulit mendapatkan informasi mengenai kegiatan aka-



demik di masa pembelajaran *online*. Selain itu, pelajar yang dengan mudah mendapatkan bantuan dari teknisi juga akan semangat dalam berperan dan terlibat dalam pembelajaran *online*, karena ketika mereka mengalami kesulitan terkait *institute*, pelajar akan menanyakan hal tersebut kepada teknisi terlebih dahulu. Teknologi yang tersedia dan memadai juga dapat membuat pelajar dapat terlibat dalam kegiatan pembelajaran di masa pandemi ini, misalnya, laptop, *smartphone* maupun *tablet* yang digunakan untuk menunjang pembelajaran. Akhirnya, pelajar dapat terlibat dan merasakan pembelajaran yang baik. Kesimpulannya, *technical support* dapat membuat pelajar terlibat dalam kegiatan pembelajaran *online* dan memberikan persepsi pembelajaran yang baik.

#### ***Student Engagement* memediasi pengaruh *Instructional Support* terhadap *Student Satisfaction***

Tabel 3 menunjukkan bahwa *student engagement* memediasi pengaruh antara *instructional support* terhadap *student satisfaction* dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,399 dan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,143. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai *standardized indirect effect* lebih besar daripada nilai *standardized direct effect* yang artinya hipotesis kesembilan didukung, sehingga dapat disimpulkan terdapat efek mediasi pada *student engagement*.

Adanya *instructional support* membuat pelajar menjadi aktif dan dapat terlibat di dalam pembelajaran *online*. Bentuk dukungan seperti penyampaian materi yang jelas dengan sumber yang relevan, instruksi yang jelas dari pengajar membuat pelajar dapat mengikuti dan menerima pelajaran dengan mudah sehingga mereka akan terlibat di dalam kelas dan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelajar ketika mengikuti pembelajaran *online* di tengah pandemi COVID-19. Selain itu, umpan balik yang diberikan oleh instruktur dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelajar, karena pelajar merasa adanya respon langsung yang diberikan oleh instruktur. Instruktur yang dapat memotivasi pelajarnya akan mempengaruhi tingkat keterlibatan pelajar selama pembelajaran *online* berlangsung dan juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelajar. Dapat disimpulkan bahwa pelajar dapat terlibat aktif di dalam kelas dengan adanya *instructional support*, sehingga dapat membuat pelajar merasa puas dengan pembelajaran *online* yang diikuti.

#### ***Student Engagement* memediasi pengaruh *Peer Support* terhadap *Student Satisfaction***

Tabel 3 menunjukkan bahwa *student engagement* memediasi pengaruh antara *peer support* terhadap *student satisfaction* dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,056 dan nilai *standardized direct effect* sebesar 0,143. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai *standardized indirect effect* lebih kecil daripada nilai *standardized direct effect* yang artinya hipotesis kesepuluh tidak didukung, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat efek mediasi pada *student engagement*.

Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hakimzadeh *et al.*, 2016) bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara komponen yang dirasakan oleh teman sebaya, keterlibatan siswa dalam kegiatan akademik dan kepuasan hidup berpasangan. Singkatnya, dukungan tidak hanya seberapa penting persepsi yang berasal dari dukungan teman sebaya dalam meningkatkan keterlibatan pelajar dalam kegiatan akademik dan kepuasan hidup, tetapi juga ada pengaruh silang dari keterlibatan pelajar dalam kegiatan akademik dan variabel kepuasan hidup satu sama lain.

Pelajar yang mendapat dukungan dari teman sebaya akan berbeda hasilnya ketika pelajar tersebut tidak mendapatkan dukungan dari teman sebayanya, sehingga pelajar tersebut akan sulit terlibat di dalam pembelajaran *online* dan merasa tidak puas atas apa yang mereka terima, contohnya, nilai yang diberikan oleh pengajar. Pada penelitian ini *student engagement* tidak dapat memediasi pengaruh *peer support* terhadap *student satisfaction*. Dukungan yang diberikan oleh teman sebaya seperti memberikan motivasi dan semangat terhadap pelajar lain yang sedang kesulitan, tidak sepenuhnya dapat mempengaruhi kepuasan pelajar terhadap pembelajaran *online* yang diikutinya.

Peneliti berasumsi bahwa ada hal lain yang dapat diperhatikan, seperti konteks penelitian yang dipilih. Pada penelitian ini memiliki konteks penelitian yang berbeda. karakteristik responden yang berbeda-beda serta lingkungan yang berbeda pula. Oleh karena itu, *student engagement* tidak dapat memediasi pengaruh antara *peer support* terhadap *student satisfaction*, tetapi ada bentuk dukungan lain yang dapat membuat pelajar terlibat sehingga pelajar dapat puas atas apa yang telah diberikan oleh teman sebayanya ketika mengikuti pembelajaran *online*. Contoh lain yang dapat diperhatikan ialah, lingkungan belajar, suasana

kelas yang menyenangkan dan kondusif serta budaya tempat mereka melaksanakan pembelajaran *online*.

**Student Engagement memediasi pengaruh Technical Support terhadap Student Satisfaction**

Tabel 3 menunjukkan bahwa *student engagement* memediasi pengaruh antara *technical support* terhadap *student satisfaction* dengan nilai *standardized indirect effect* sebesar 0,301 dan nilai *standardized direct effect* dengan nilai -0,095. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai *standardized indirect effect* lebih besar daripada nilai *standardized direct effect* yang artinya hipotesis kesebelas didukung, sehingga dapat disimpulkan terdapat efek mediasi pada *student engagement*. Hasil ini membuktikan bahwa *student engagement* dapat memediasi pengaruh antara *technical support* terhadap *student satisfaction*.

Adanya *technical support* membuat pelajar semangat dalam mengikuti pembelajaran *online*. Terlebih ditengah pandemi ini, banyak pelajar yang mengalami kesulitan dalam mengakses informasi mengenai kegiatan akademik yang dilaksanakan. Namun dengan adanya dukungan yang berasal dari teknis institute dan dukungan teknologi yang digunakan pada saat pembelajaran dapat membuat pelajar untuk semangat dalam keterlibatannya. *Technical support* memiliki peran penting dalam mendukung keterlibatan pelajar dalam pembelajaran *online* saat ini karena akan membantu pelajar dalam mengikuti pelajarannya, sehingga pelajar dapat dengan mudah terlibat dan menghasilkan kepuasan terhadap *institute* serta merasakan kepuasan menjalankan pembelajaran *online* pada saat pandemi ini.

**SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Penelitian ini berfokus pada peran pelajar dalam keterlibatannya di dalam pembelajaran *online* berdasarkan *instructional support*, *peer support*, dan *technical support* dan hasil yang dirasakan pada saat pelajar mengikuti kelas *online* berdasarkan *perceived learning* dan *student satisfaction*. *Support* yang berasal dari *instructur*, *peer* dan *technical* terbukti dapat meningkatkan keterlibatan pelajar di dalam pembelajaran *online*. Berdasar hasil yang diperoleh, semua hipotesis diterima kecuali pada hipotesis ketujuh, dimana *student engagement* tidak memediasi pengaruh *peer support*

terhadap *perceived learning*. Hipotesis pertama, *Instructional support* berpengaruh positif terhadap *student engagement*. Hipotesis kedua, *peer support* berpengaruh positif terhadap *student engagement*. Hipotesis ketiga, *technical support* berpengaruh positif terhadap *student engagement*. Hipotesis keempat, *student engagement* berpengaruh positif terhadap *perceived learning*. Hipotesis kelima, *student engagement* berpengaruh positif terhadap *student satisfaction*. Hasil pada hipotesis mediasi, dapat dilihat melalui nilai *standardized indirect effect* dan *standardized direct effect* yang dilakukan menggunakan software AMOS 24.

Apabila nilai *standardized indirect effect* lebih besar daripada *standardized direct effect*, maka terdapat mediasi. Hipotesis keenam, *student engagement* memediasi pengaruh *instructional support* terhadap *perceived learning*. Hipotesis ketujuh, *student engagement* tidak dapat memediasi pengaruh *peer support* terhadap *perceived learning*. Hipotesis kedelapan, *student engagement* memediasi pengaruh *technical support* terhadap *perceived learning*. Hipotesis kesembilan, *student engagement* memediasi pengaruh *instructional support* terhadap *student satisfaction*. Hipotesis kesepuluh, *student engagement* tidak dapat memediasi pengaruh *peer support* terhadap *student satisfaction*. Hipotesis kesebelas, *student engagement* memediasi pengaruh *technical support* terhadap *student satisfaction*. Hasil pada hipotesis ketujuh dan kesepuluh, menunjukkan bahwa hipotesis tersebut tidak didukung dan tidak terdapat efek mediasi pada *student engagement*. Peneliti berasumsi bahwa hal ini bisa disebabkan karena kenyataan yang diterima oleh pelajar tidak sesuai dengan apa yang diharapkan ketika adanya dukungan yang berasal dari teman sebaya. Misalnya, penjelasan yang diberikan kurang dipahami atau informasi yang diberikan tidak lengkap. Adanya dukungan dari teman sebaya bisa saja membuat pelajar dapat terlibat di dalam pembelajaran, terlebih ketika mereka dapat membantu satu sama lain. Akhirnya, pelajar yang mengalami kesulitan, merasa tidak dapat terbantu sepenuhnya, sehingga membuat pelajar tersebut tidak dapat terlibat dalam pembelajarannya, dan ketika mereka menerima hasil di akhir kelas, hasilnya tidak dapat membuat pelajar tersebut merasakan pembelajaran yang baik dan tidak merasa puas atas hasil yang diterima dalam pembelajaran *online*.

*Peer support* kenyataannya tidak dapat membuat pelajar terlibat sepenuhnya sehingga pelajar lain

yang kesulitan tidak merasakan adanya pembelajaran yang baik dan merasa puas atas pembelajaran *online* yang diikuti. Hal lain yang harus diperhatikan adalah dengan melihat konteks terhadap penelitian yang dilakukan. Konteks dalam penelitian ini memiliki konteks belajar yang berbeda dari biasanya, karakteristik responden yang berbeda-beda serta lingkungan yang berbeda. Namun, hal ini kenyataannya tidak sesuai karena dukungan yang diberikan pun tidak sepenuhnya dan pelajar tersebut akhirnya tidak merasakan pembelajaran yang baik dan pengalaman yang baik pada saat menerima hasil pembelajarannya.

Penelitian ini membuktikan efek mediasi yang berasal dari *student engagement*. Hubungan variabel lain yang dimediasi oleh *student engagement* dapat diterima dan dibuktikan dengan hasil pengujian yang telah dilakukan berdasarkan data kuesioner. Adanya dukungan yang berasal dari *instructional support*, terbukti dapat membuat pelajar terlibat dalam pembelajaran *online*. Instruksi yang jelas, sumber daya yang digunakan oleh instruktur relevan, sikap yang hangat dan peduli dari instruktur, teknologi yang memadai, sehingga timbul rasa keterlibatan dari pelajar itu sendiri. Hasil akhir yang diterima oleh pelajar setelah adanya keterlibatan dapat menimbulkan persepsi yang baik, selain itu juga dapat membuat pelajar memiliki pengalaman baru serta adanya kepuasan pada saat pembelajaran *online* ditengah pandemi COVID-19.

Pengaruh variabel lain yang dapat memediasi *student engagement* adalah *technical support* yang juga dapat menjadi salah satu *support* yang berpengaruh dalam keterlibatan pelajar. *Technical support* yang dimaksud adalah bentuk dukungan yang berasal dari teknisi *institute* ketika pelajar mengalami kesulitan dalam mengelola *website* serta hal lain yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Misalnya, ketika pelajar akan melakukan absen secara *online*, namun *website* tersebut tidak dapat digunakan, maka pelajar dapat meminta bantuan teknisi yang berada di *institute* untuk membantu mengakses *website*. Selain itu bentuk dukungan lain seperti tersedianya teknologi yang memadai bagi pelajar yang sedang melakukan pembelajaran *online*. contohnya, laptop, *smartphone* dan *tablet*. Ketika pelajar merasa mudah untuk mengakses bantuan yang berasal dari *technical* maka pelajar tersebut akan lebih semangat dalam pembelajarannya serta dapat dengan mudah terlibat dalam pembelajaran *online*. Seperti yang dibuktikan pada hasil pengujian data. Setelah

adanya keterlibatan dari pelajar maka hasil akhirnya adalah pelajar dapat merasakan pembelajaran yang baik terhadap *institute* dan merasakan pembelajaran yang baru atau pengalaman yang baru. Hal lain yang dirasakan pelajar adalah kepuasan. Apabila pelajar dapat dengan mudah menerima *technical support* maka pelajar akan merasakan hal yang menyenangkan dan merasa adanya dukungan dari *institute* untuk terlibat dalam pembelajaran *online*.

### Saran

Penelitian selanjutnya dapat menetapkan jumlah responden sehingga jumlah responden dapat seimbang. Penelitian selanjutnya juga dapat menetapkan tempat penelitian agar lebih fokus. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan variabel *support* lain agar dapat melihat hasil yang berbeda dari penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Beer, C., Clark, K., & Jones, D. 2010. Indicators of engagement. *ASCILITE 2010 - The Australasian Society for Computers in Learning in Tertiary Education*, 75–86.
- Chen, P.-S. D., Lambert, A. D., & Guidry, K. R. 2010. Engaging online learners: The impact of Web-based learning technology on college student engagement. *Computers & Education*, 54(4), 1222–1232. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.11.008>.
- Deci, E. L. 1971. Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 18(1), 105–115. <https://doi.org/10.1037/h0030644>.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. 1985. *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer US. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7>.
- Eom, S. B., Wen, H. J., & Ashill, N. 2006. The determinants of students' perceived learning

- outcomes and satisfaction in university online education: An empirical investigation\*. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 4(2), 215–235. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2006.00114.x>.
- Fuligni, A. J. 1997. The academic achievement of adolescents from immigrant families: The roles of family background, attitudes, and behavior. *Child Development*, 68(2), 351. <https://doi.org/10.2307/1131854>.
- Gray, J., & Diloreto, M. 2016. The effects of student engagement, student satisfaction, and perceived learning in online learning environments. *International Journal of Educational Leadership Preparation*, 11, 89–119.
- Hakimzadeh, R., Besharat, M.-A., Khaleghinezhad, S. A., & Ghorban Jahromi, R. 2016. Peers' perceived support, student engagement in academic activities and life satisfaction: A structural equation modeling approach. *School Psychology International*, 37(3), 240–254. <https://doi.org/10.1177/0143034316630020>.
- Hussain, M., Zhu, W., Zhang, W., & Abidi, S. M. R. 2018. Student engagement predictions in an e-learning system and their impact on student course assessment scores. *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2018, 1–21. <https://doi.org/10.1155/2018/6347186>.
- Jaggars, S. S., Edgecombe, N., & Stacey, G. W. 2013. *Creating an effective online instructor presence*. 8.
- Kompas.com. 2020. Rangkaian Pertama Peristiwa COVID-19.
- Kompas.Com*. <https://bebas.kompas.id/baca/riset/2020/04/18/rangkaian-peristiwa-pertama-covid-19/>.
- Kuh, G. D. 2003. What We're Learning About Student Engagement From NSSE: Benchmarks for Effective Educational Practices. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 35(2), 24–32. <https://doi.org/10.1080/00091380309604090>.
- Lee, S. J., Srinivasan, S., Trail, T., Lewis, D., & Lopez, S. 2011. Examining the relationship among student perception of support, course satisfaction, and learning outcomes in online learning. *The Internet and Higher Education*, 14(3), 158–163. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2011.04.001>.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 11.
- Shah, R. K., & Barkas, L. A. 2018. Analysing the impact of e-learning technology on students' engagement, attendance and performance. *Research in Learning Technology*, 26(0). <https://doi.org/10.25304/rlt.v26.2070>.
- Swan, K. 2001. Virtual interaction: Design factors affecting student satisfaction and perceived learning in asynchronous online courses. *Distance Education*, 22(2), 306–331. <https://doi.org/10.1080/0158791010220208>.