

## Pengaruh *Community of Inquiry* terhadap *Student's Satisfaction in Online Learning* di Universitas Islam Bandung

Puri Nur Luthfiarini<sup>\*</sup>, Susandari

Prodi Ilmu Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

<sup>\*</sup> puriluthfiarini@gmail.com, susandari@unisba.ac.id

**Abstract** E-learning implementation during Pandemic covid-19, students experienced dissatisfaction towards the significance of learning attendance, social relationship, and comprehension. This phenomenon indicates problems with the perception of *Community of Inquiry* which consists of Teaching Presence, Social Presence, and Cognitive Presence that has effects on student's online learning unsatisfactory. This study aims to find out the Impact of *Community of Inquiry* toward Student's Satisfaction Online Learning in Universitas Islam Bandung. The instruments used are *Community of Inquiry* from Shea & Bidjerano (2010), and *Students Satisfaction Online Learning* from Dziuban (2015). The sampling used in this study is Cluster random sampling, taking 377 students from Social study fields. This study used multiple linier regression method. Results shows that *Community of Inquiry* has a significant impact on *Students Satisfaction Online Learning* up to 44.3% with 0.003 signification score. The majority of students (56.23%) perceives Teaching Presence as "quite good" and 54.91% perceives Social presence as "quite good". Then in Cognitive Presence, the majority of students (84.35%) are on the Exploration phase. Social presence is the most impactful dimension on *Students Satisfaction Online Learning* in Universitas Islam Bandung.

**Keywords:** *Community of Inquiry, Online Learning, Students Satisfaction Online Learning.*

**Abstrak.** Dalam pelaksanaan *e-learning* di masa pandemi ini, Mahasiswa Unisba mengalami ketidakpuasan dalam pemaknaan kehadiran pengajaran, hubungan sosial, dan pemahaman. Fenomena ini menunjukkan masalah dalam persepsi *Community of Inquiry* yang terdiri dari *Teaching Presence, Social Presence, dan Cognitive Presence* yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa mengenai pembelajaran *online*. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh dari *Community of Inquiry* terhadap *Students Satisfaction Online Learning* di Universitas Islam Bandung. Alat Ukur *Community of Inquiry* menggunakan instrument dari Shea&Bidjerano (2010), dan alat ukur *Students Satisfaction Online Learning* dari Dziuban (2015). Adapun penetapan sampel penelitian menggunakan *Cluster random sampling*, diambil dari program studi dengan rumpun ilmu sosial sebanyak 377 mahasiswa. Metode menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil regresi, ditemukan bahwa *Community of Inquiry* memiliki kontribusi dan signifikan terhadap *Students Satisfaction Online Learning* sebesar 44,3% dengan nilai signifikansi 0,003. Mayoritas mahasiswa (56,23%) mempersepsikan *Teaching Presence* tergolong cukup baik dan 54,91% mahasiswa mempersepsikan *Social Presence* tergolong cukup baik. Sedangkan dalam *Cognitive Presence*, mayoritas mahasiswa (84,35%) tergolong berada di tahap *Exploration*. *Social Presence* merupakan dimensi yang paling berkontribusi terhadap *Students Satisfaction Online Learning* di Universitas Islam Bandung.

**Kata Kunci:** *Community of Inquiry, Pembelajaran Online, Students Satisfaction Online Learning.*

## A. Pendahuluan

Kegiatan pembelajaran mahasiswa yang semula dilaksanakan dengan tatap muka, kini dilaksanakan dalam jaringan dengan mediasi teknologi atau yang disebut dengan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Hal ini merupakan kegiatan yang masih baru diterapkan bagi beberapa perguruan tinggi di Indonesia. Penggunaan E-Learning ini baru meningkat di seluruh Perguruan Tinggi Indonesia ketika adanya penerapan kebijakan Work From Home (WFH) dimana kegiatan bekerja dan belajar dilakukan dari rumah.

Salah satu perguruan tinggi yang memiliki kebutuhan dan penggunaan aplikasi e-learning yang meningkat ketika pandemi covid-19 ini adalah Universitas Islam Bandung. Unisba memiliki website e-learning yaitu E-Kuliah yang berisi Modul Mata Kuliah, Forum Diskusi, Quiz, dan Tugas. Dalam mencari referensi terkait perkuliahan, platform yang biasa digunakan oleh Mahasiswa Unisba untuk melaksanakan e-learning diantaranya yaitu E-Kuliah, Google, Zoom, Youtube, Jurnal dan Buku, dll.

Dalam mempersepsi pelaksanaan e-learning, mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda. Menurut Milton (1), persepsi merupakan suatu proses pemilihan, pengorganisasian dan penafsiran terhadap stimulus yang timbul dari lingkungan. Maka dari itu, peneliti melakukan Forum Group Discussion untuk mengetahui bagaimana persepsi mereka terhadap e-learning yang dilaksanakan pada Mahasiswa Unisba dari Program Studi Ilmu Sosial yaitu Fakultas Psikologi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Fakultas Dakwah, Fakultas tarbiyah, Fakultas Syariah, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Alasan peneliti memilih mahasiswa dari prodi rumpun ilmu sosial karena pada program studi tersebut, mereka lebih banyak mempelajari konsep-konsep teori dibandingkan dengan praktik lapangan. Karakteristik dan metode pembelajaran yang dilakukan juga hampir sama, dimana metode dan praktikumnya masih bisa dilaksanakan ketika pandemi dengan menggunakan media online.

Kesimpulan dari Forum Group Discussion yaitu menurut Mahasiswa Unisba kehadiran pengajar dalam pembelajaran online dianggap penting untuk mengkonfirmasi konsep teori, mahasiswa merasa bosan ketika proses pembelajaran tidak bersama dengan kehadiran teman-teman, serta pada beberapa mahasiswa pembelajaran online ini dapat diikuti dan dipahami dengan mudah karena adanya kebebasan dalam mencari sumber referensi, namun ada juga mahasiswa yang tidak memahami dan kurang terlibat secara kognitif, namun ia dapat memiliki peningkatan nilai atau prestasi. Hal ini dikarenakan tahapan eksplorasi materi dilakukan tidak sesuai dengan waktu yang tepat dimana seharusnya eksplorasi dilakukan ketika berada di waktu pembelajaran di kelas, bukan pada saat ujian berlangsung.

Sejumlah tantangan atau kendala dalam mengimplementasikan e-learning berpotensi membuat proses e-learning tidak berjalan ideal dan berdampak pada kepuasan mahasiswa (2). Kualitas dan keberhasilan dalam pembelajaran online dapat dilihat dari Students Satisfaction atau kepuasan mahasiswa yang mencerminkan pengalaman belajar siswa (3). Kepuasan dalam pembelajaran daring merefleksikan bagaimana peserta didik memandang pengalaman belajar mereka secara daring dan dianggap sebagai elemen kunci untuk mengevaluasi pembelajaran daring (4).

Menurut Garrison(5), Model kerangka yang solid dalam menciptakan pengalaman belajar yang mendalam dan bermakna pada pembelajaran online yaitu *Community of Inquiry* Framework yang terdiri dari Cognitive Presence, Teaching Presence, dan Social Presence. Cognitive Presence yaitu sejauh mana peserta didik mampu untuk membangun dan mengkonfirmasi makna melalui refleksi berkelanjutan dan perkuliahan yang diikuti. Social Presence yaitu kemampuan peserta didik untuk memproyeksikan dirinya secara sosial dan emosional sehingga dianggap sebagai “orang nyata” dalam komunikasi yang dimediasi. Teaching Presence yaitu media penyampaian materi, dimana pengajar diharapkan dan diminta untuk merancang, memfasilitasi, mengarahkan, mempersiapkan materi dan pokok bahasan serta pendekatan dan metode penyampaian agar proses pembelajaran dapat terjadi. Penelitian ini berfokus pada pengukuran kepuasan siswa mengenai keseluruhan program e-learning dengan faktor *Community of Inquiry* sebagai pengaruhnya.

Menurut Garrison (6), *Community of Inquiry* terdiri dari tiga dimensi dan diperiksa secara masing-masing tidak bisa digabungkan menjadi satu karena merupakan proses yang

berbeda namun saling bergantung dimana keberadaan suatu dimensi dapat mempengaruhi dimensi lainnya.

Terdapat penelitian yang mengemukakan bahwa ketiga dimensi tersebut memiliki pengaruh terhadap *Students Satisfaction* (7). Namun hasil dari beberapa penelitian menemukan hasil yang berbeda-beda dari dimensi *Community of Inquiry* tersebut. Terdapat penelitian yang menemukan bahwa prediktor yang paling kuat terhadap *Students Satisfaction* hanya *Social Presence* (8), atau hanya *Teaching Presence* (9), atau *Cognitive Presence* yang berperan sebagai prediktor kuat mempengaruhi *Students Satisfaction Online Learning*. Adanya kesenjangan informasi dan belum ada kesepakatan mengenai hasil yang diteliti, menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti variabel *Community of Inquiry* terhadap *Students Satisfaction Online Learning*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh *Community of Inquiry* terhadap *Students Satisfaction Online Learning* di Universitas Islam Bandung?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Teaching Presence* terhadap *Students Satisfaction* pada *e-learning* di Universitas Islam Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Social Presence* terhadap *Students Satisfaction* pada *e-learning* di Universitas Islam Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Cognitive Presence* terhadap *Students Satisfaction* pada *e-learning* di Universitas Islam Bandung.

## B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode teknik analisis kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Sosial Unisba 2020-2017 yang berjumlah 6.453 mahasiswa.

Dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Cluster Random Sampling* dan diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 377 mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, *focus group discussion* dan studi pustaka. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis kuantitatif dan pendekatan analisis regresi linear berganda.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Gambaran Dimensi *Teaching Presence*

Tabel 1. Hasil Pengukuran *Teaching Presence*

No	<i>Teaching Presence</i>	Frekuensi	%
1	Buruk	4	1,06
2	Cukup	212	56,23
3	Baik	161	42,71
	Total	377	100

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa 1,06% atau 4 mahasiswa dikategorikan memiliki persepsi mengenai *Teaching Presence* yang buruk, 56,23% atau 212 mahasiswa dikategorikan memiliki persepsi mengenai *Teaching Presence* yang cukup, dan 42,71% atau 161 mahasiswa dikategorikan memiliki persepsi mengenai *Teaching Presence* yang baik.

Artinya, mahasiswa memiliki persepsi yang cukup baik ketika mereka merasa puas dengan kehadiran pengajar jika pengajar dapat memfasilitasi mahasiswa dalam membangun pemahaman dengan mengikuti diskusi *online*, memberikan instruksi yang jelas, dapat meminimalisir ketidakpastian yang dirasakan mahasiswa ketika pembelajaran mandiri menghasilkan banyak perbedaan definisi dari masing-masing mahasiswa dan bisa mendapatkan *feedback* instruktur lebih cepat. Namun, terdapat mahasiswa yang memiliki persepsi yang rendah mengenai *Teaching Presence* dimana mahasiswa menganggap ketidakhadiran dosen di

kelas dalam pembahasan materi sama dengan kurang membantu proses pembelajaran *online*.

### Gambaran Dimensi *Social Presence*

**Tabel 2.** Hasil Pengukuran *Social Presence*

No	<i>Social Presence</i>	Frekuensi	%
1	Buruk	17	4,51
2	Cukup	207	54,91
3	Baik	153	40,58
Total		377	100

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa 4,51% atau 17 mahasiswa dikategorikan memiliki persepsi mengenai *Social Presence* yang buruk, 54,91% atau 207 mahasiswa dikategorikan memiliki persepsi mengenai *Social Presence* yang cukup, dan 40,58% atau 153 mahasiswa dikategorikan memiliki persepsi mengenai *Social Presence* yang baik.

Artinya, sebagian Mahasiswa Unisba cukup baik dalam memproyeksikan dirinya sebagai individu yang nyata dalam konteks pembelajaran *online* dengan dapat berinteraksi dengan nyaman antara mahasiswa lain atau instruktur seperti memberikan respons timbal balik dengan komunitas pembelajaran, berbaur dan dapat mengungkapkan ketidaksetujuan pada pendapat mahasiswa lain dengan nyaman. Serta terdapat beberapa mahasiswa yang merasa terisolasi dengan kegiatan pembelajaran *online*. Mereka merasa canggung sehingga tidak bebas dalam berpendapat atau bertanya dalam pembelajaran *online*.

### Gambaran Dimensi *Cognitive Presence*

**Tabel 3.** Hasil Pengukuran *Cognitive Presence*

Variabel	Indikator	Frekuensi Kategori		
<i>Cognitive Presence</i>		Buruk	Cukup	Baik
	<i>Triggering Event</i>	10 2,65%	187 49,60%	180 47,75%
	<i>Exploration</i>	2 0,53%	57 15,12%	318 84,35%
	<i>Integration</i>	0 0%	98 25,99%	279 74,01%
	<i>Resolution</i>	6 1,59%	79 20,95%	292 77,45%

Tabel 3 menunjukkan rata-rata karakteristik dari setiap indikator variabel *Cognitive Presence* yang baik. Berdasarkan indikator *Triggering Event*, sebanyak 47,75% mahasiswa merasakan fase *Triggering Event* yang baik. Berdasarkan indikator *Exploration*, sebanyak 84,35% mahasiswa merasakan fase *Exploration* yang baik. Berdasarkan indikator *Integration*, 74,01% mahasiswa merasakan fase *Integration* yang baik. Berdasarkan *Resolution* 77,45%, mahasiswa merasakan fase *Resolution* yang baik.

**Gambaran Variabel *Students Satisfaction*****Tabel 4.** Hasil Pengukuran *Students Satisfaction*

No	<i>Students Satisfaction</i>	Frekuensi	%
1	Rendah	14	3,72
2	Cukup	229	60,74
3	Tinggi	134	35,54
Total		377	100

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa 3,72% atau 14 mahasiswa dikategorikan memiliki *Students Satisfaction* yang rendah, 60,74% atau 229 mahasiswa dikategorikan memiliki *Students Satisfaction* yang cukup, dan 35,54% atau 134 mahasiswa dikategorikan memiliki *Students Satisfaction* yang tinggi. Artinya, sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pembelajaran yang dilakukannya dan mampu terlibat dalam proses kegiatan belajar, seperti memahami materi dan berkolaborasi. Merasa bertanggung jawab terhadap tindakan mereka dalam lingkungan pembelajaran online dan berdaya dalam aktivitas pembelajaran, serta secara efektif mampu menilai dan memantau komponen penilaian akademik dalam proses pembelajaran.

**Uji Simultan (Uji-F)****Tabel 5.** Hasil Uji-F**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,992	2,012		2,977	,003
	TEACHING	,295	,051	,284	5,841	,000
	SOCIAL	,433	,061	,342	7,080	,000
	COGNITIVE	,236	,069	,170	3,403	,001

a. Dependent Variable: SSE

Dari tabel 5, diketahui bahwa nilai konstan sebesar 5,992 artinya apabila variabel independen yaitu *Teaching Presence*, *Social Presence*, dan *Cognitive Presence*, dianggap konstan (bernilai 0), maka variabel dependen yaitu variabel *Students Satisfaction* akan bernilai sebesar 5,992. Tanda positif pada nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa *Teaching Presence*, *Social Presence*, dan *Cognitive Presence* memiliki arah pengaruh positif terhadap *Students Satisfaction*. Artinya semakin tinggi *Teaching Presence* maka semakin tinggi *Students Satisfaction*, begitupun sebaliknya.

**Uji Parsial (Uji-t)**

Apabila nilai signifikan (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain. Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.  $H_a$  : Terdapat pengaruh secara parsial dari dimensi variabel *Community of Inquiry* (*Teaching/Social/Cognitive Presence*) terhadap variabel *Students Satisfaction* Online Learning.
2.  $H_o$  : Tidak Terdapat pengaruh secara parsial dari dimensi variabel *Teaching/Social/Cognitive Presence* terhadap variabel *Students Satisfaction* Online Learning.

**Tabel 6.** Pengujian Hipotesis

<b>Variabel</b>	<b>T Hitung</b>	<b>T tabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Teaching Presence</i>	5,841	1,649	0,000	0,05	Ha diterima
<i>Social Presence</i>	7,080	1,649	0,000	0,05	Ha diterima
<i>Cognitive Presence</i>	3,043	1,649	0,001	0,05	Ha diterima

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa ketiga dimensi dari *Community of Inquiry* yaitu *Teaching*, *Social*, dan *Cognitive Presence* memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dengan demikian ketiga dimensi variabel dari *Community of Inquiry* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Students Satisfaction Online Learning*. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Social Presence* merupakan prediktor terkuat yang berkontribusi dalam kepuasan mahasiswa mengenai pembelajaran *online*, lalu diikuti oleh prediktor *Teaching Presence*, dan *Cognitive Presence*.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

Pada penelitian ini, diketahui bahwa *Community of Inquiry* yang terdiri dari *Teaching Presence*, *Social Presence*, dan *Cognitive Presence* berkontribusi dan signifikan terhadap *Students Satisfaction Online Learning* di Universitas Islam Bandung.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa *Community of Inquiry* memiliki kontribusi sebesar 44,3% terhadap *Students Satisfaction* mahasiswa Unisba. Sedangkan 55,7% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

*Social Presence* diketahui menjadi dimensi yang paling dominan dalam berkontribusi terhadap *Students Satisfaction Online Learning*, lalu diikuti oleh *Teaching Presence*. Sedangkan *Cognitive Presence* memberikan pengaruh paling rendah terhadap *Students Satisfaction Online Learning*.

*Cognitive Presence* Mahasiswa Unisba memiliki skor tertinggi pada fase *Exploration* dan paling rendah berada pada fase *Triggering Event*.

#### **Acknowledge**

Saya berterimakasih kepada pembimbing saya yaitu Ibu Susandari, S.Psi., M.Psi, Psikolog, dalam memberikan bimbingan, ilmu, waktu serta tenaga dalam proses penyelesaian penelitian ini dari awal hingga akhir serta seluruh pihak yang telah bersedia membantu dan ikut berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Chams-Anturi O, Gomez AP, Escorcia-Caballero JP, Soto-Ferrari M. Assessing Organizational Behavior: A Case Study in a Colombian Retail Store. *IBIMA Bus Rev.* 2020;2020(November).
- [2] Kumalasari D, Akmal SZ. Resiliensi akademik dan kepuasan belajar daring di masa pandemi COVID-19: Peran mediasi kesiapan belajar daring. *Pers Psikol Indones.* 2020;9(2):353–68.
- [3] Kuo YC, Walker AE, Belland BR, Schroder KEE. A predictive study of student satisfaction in online education programs. *Int Rev Res Open Distance Learn.* 2013;14(1):16–39.
- [4] Alqurashi E. Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning

- environments. *Distance Educ* [Internet]. 2019;40(1):133–48. Available from: <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1553562>
- [5] Garrison DR, Arbaugh JB. Researching the *Community of Inquiry* framework: Review, issues, and future directions. *Internet High Educ*. 2007;10(3):157–72.
- [6] Akahane-Yamada R, Tajima K. Language learning in the 21st century. Vol. 48, *Journal of the Communications Research Laboratory*. 2001. 39–43 p.
- [7] Giannousi M, Kioumourtzoglou E. Cognitive, Social, and Teaching Presence as Predictors of Students' Satisfaction in Distance Learning. *Mediterr J Soc Sci*. 2016;7(2):439–47.
- [8] Yandra FP, Alsolami B, Sopacua IO, Prajogo W. The role of *Community of Inquiry* and self-efficacy on accounting students' satisfaction in online learning environment. *J Siasat Bisnis*. 2021;25(1):1–16.
- [9] Patwardharr V, Rao S, Thirugnanasambantham C, Prabhu N. *Community of Inquiry* (Col) framework and course design as predictors of satisfaction in emergency remote teaching: Perspectives of hospitality management students. *J E-Learning Knowl Soc*. 2020;16(4):94–103.
- [10] Lamees A. A. Teaching Presence, Social Presence, and Cognitive Presence as Predictors of Students' Satisfaction in an Online Program at a Saudi University. 2014;
- [11] Safira, Gita, Damayanti D Temi. (2021). *Pengaruh Academic Self Efficacy terhadap Penyesuaian Akademik Mahasiswa pada Pembelajaran Jarak Jauh*. *Jurnal Riset Psikologi*,1(2),109-118.