

# FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMBELAJARAN MAHASISWA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 PADA MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI DI UNIVERSITAS KRISTEN PETRA

Olivia Yuriko Sudarjo dan Sany

Accounting Department, Petra Christian University, Jalan Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236, Indonesia

Email: [sany@petra.ac.id](mailto:sany@petra.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *internet facility*, *platform*, *learner-learner interaction* dan *learner-instructor interaction* terhadap *student satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui *Google Form* dan menggunakan skala Likert. Sampel peneliti terdiri dari 179 mahasiswa dari jurusan *Business Accounting*, *Tax Accounting* dan *International Business Accounting* (angkatan 2017-2021). Penelitian ini diolah menggunakan *software* SPSS dengan melakukan pengujian validitas, reliabilitas, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini adalah fasilitas internet dan interaksi mahasiswa-dosen memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa selama pembelajaran online, sedangkan platform dan interaksi mahasiswa-mahasiswa memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa selama pembelajaran online.

**Keywords:** Akuntansi; Pembelajaran Daring; Kepuasan Mahasiswa; Fasilitas Internet; Platform; Interaksi Mahasiswa dan Mahasiswa; Interaksi Mahasiswa dan Dosen

## ABSTRACT

The purpose of this research is to find the effect of internet facility, platform, learner-learner interaction and learner-instructor interaction on student satisfaction. This research uses a quantitative method by distributing questionnaires through Google Form and using a Likert scale. The research sample consisted of 179 students from the Department of Business Accounting, Tax Accounting and International Business Accounting (class of 2017-2021). This research was processed using SPSS software by testing the validity, reliability, t test and coefficient of determination test. The results of this research are internet facilities and learner-instructor interaction have a significant positive effect on student satisfaction during online learning, while the platform and learner-learner interaction have an insignificant positive effect on student satisfaction during online learning.

**Keywords:** Accounting; E-learning; Student Satisfaction; Internet Facility; Platform; Learner-Learner Interaction; Learner-Instructor Interaction

## PENDAHULUAN

Penularan virus covid-19 berasal dari kota Wuhan di China telah dirasakan Indonesia semenjak awal tahun 2020. Virus tersebut telah menyebabkan banyaknya perubahan diberbagai sektor. Salah satunya dalam sektor Pendidikan. Banyak sekolah maupun universitas yang ditutup dan digantikan pembelajaran secara online. Hal tersebut karena adanya kebijakan *physical*

*distancing* (menjaga jarak fisik antar individu) dari pemerintah (Prasetya & Harjanto, 2020)

Ada berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Pada penelitian ini faktor yang menurut peneliti memicu kepuasan mahasiswa antara lain ialah fasilitas internet, platform, interaksi yang terjadi antara mahasiswa dan mahasiswa, interaksi yang terjadi antara mahasiswa dan dosen (Basuony et al., 2020).

Peneliti ingin mengetahui apakah faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa jurusan akuntansi di Universitas Kristen Petra? Selain itu apakah faktor faktor tersebut memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan mahasiswa? Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa jurusan *Business Accounting, Tax Accounting* dan *International Business Accounting* di Universitas Kristen Petra Surabaya.

### **Pengertian E-learning**

Definisi dari e-learning adalah lingkungan belajar mengajar dimana mahasiswa dan dosen terpisahkan oleh jarak maupun waktu (Bolliger & Martindale, 2019). E-learning merupakan sistem berbasis web yang digunakan untuk berbagi informasi maupun pengetahuan dengan mengabaikan batasan waktu dan geografis (Sun et al., 2008). *E-learning* memiliki daya tarik tersendiri bagi sejumlah mahasiswa karena fleksibel dalam partisipasi serta kemudahan akses maupun kenyamanan.

### **Student Satisfaction**

Kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan sebagai persepsi mahasiswa yang berkaitan dengan pengalaman kuliah dan nilai yang dirasakan dari pendidikan yang diterima saat menghadiri kelas online (Magolda & Astin, 1993). Menurut Nasser et al. (2008) kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari metode pengajaran yang diterapkan dosen, fasilitas yang memadai untuk menunjang pembelajaran, interaksi yang baik saat proses pembelajaran juga waktu mengajar yang disediakan dosen.

### **Internet Facility**

Menurut Croxton (2014) kualitas sistem dapat dilihat dari pemeliharaan yang tepat diperangkat lunak dan sumber daya dari perangkat keras. Ada aspek teknis yang penting untuk dipertimbangkan pada lingkungan pembelajaran via online yaitu kualitas, kekayaan media, keandalan teknologi. Kualitas internet sangat penting pada sistem sinkron maupun asinkron untuk

mengakses materi kapan saja dan berbagai masalah pada server. Gangguan pada masalah teknologi karena kualitas internet bisa merugikan penggunaannya. Hal tersebut berdampak pada kepuasan mahasiswa selama pembelajaran via online.

**H1: Fasilitas internet berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran selama pandemik.**

### **Platform**

Menurut Basuony (2020) platform adalah fasilitas yang digunakan mahasiswa dan dosen dalam menunjang proses belajar mengajar untuk meraih keberhasilan pembelajaran daring dengan mengandalkan teknologi. Semakin lengkap fasilitas platform yang ada bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam belajar online selama pandemi. Beberapa platform yang sering digunakan untuk menunjang pembelajaran daring diantaranya yaitu *Google Classroom, LMS, Microsoft Office 365 for Education*, dsb. Selain itu ada juga platform digital lain yang dapat digunakan selama pembelajaran jarak jauh antara lain *Whatsapp Group (WAG), Google Classroom (GC), Edmodo, Zoom, Google Meet*, dsb. (Assidiqi & Sumarni, 2020).

**H2: Platform berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran selama pandemik.**

### **Interaction**

Moore (1989) mengidentifikasi ada 3 jenis interaksi yang penting dalam pembelajaran jarak jauh yaitu *learner-content interaction, learner-learner interaction, learner-instructor interaction*. Tetapi peneliti kali ini lebih berfokus pada *learner-learner interaction, learner-instructor interaction*.

### **Learner-Learner Interaction**

*Learner-learner interaction* mengacu pada interaksi antar mahasiswa dan mahasiswa, bisa berupa pertukaran pendapat ataupun ide-ide terkait dengan pembahasan materi yang telah disampaikan dosen, baik

didepan dosen maupun saat tidak ada dosen. Jenis interaksi tersebut juga bisa berupa tugas kelompok, diskusi kelompok, dll. Interaksi tersebut dapat mendorong mahasiswa dalam hal pembelajaran jarak jauh agar dapat berkolaborasi dan berbagi pengetahuan satu sama lain antar mahasiswa serta dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online selama masa pandemi (Moore, 1989).

**H3: Interaksi mahasiswa-mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran selama pandemik**

***Learner-Instructor Interaction***

Interaksi antara mahasiswa dan dosen merupakan elemen yang penting dalam keberhasilan maupun keefektifan dalam meraih kepuasan mahasiswa selama pembelajaran tatap muka maupun secara online (Basuony et al., 2020; Sher, 2009). Secara umum, interaksi terjadi ketika adanya komunikasi antara instruktur dan siswa terkait topik yang dibahas selama kelas berlangsung. Hal tersebut bisa berupa mengajukan pertanyaan ataupun berkomunikasi dengan dosen mengenai mata kuliah yang sedang diikuti selama kelas online (Moore, 1989).

**H4: Interaksi mahasiswa-dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online selama pandemik.**

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk melakukan pengujian pada hipotesis, peneliti menggunakan model analisis untuk memberikan penjelasan mengenai hubungan antar variable.

Model analisis yang digunakan didalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variable dependen (Y) yaitu kepuasan mahasiswa didalam pembelajaran online dengan variable

independen (X) yaitu faktor-faktor yang memberikan kepuasan bagi mahasiswa dalam pembelajaran online seperti pada gambar

Berdasarkan model analisis pada gambar1 maka model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$SS = \alpha + \beta IF + \beta P + \beta LLI + \beta LII + e \quad (1)$$

Keterangan:

SS= Student satisfaction

$\alpha$ = Konstanta A

$\beta$ = Koefisien determinasi

IF= Internet facility

P= Platform

LLI= Learning-learning interaction

LII= Learning-Instructor Interaction

e= error

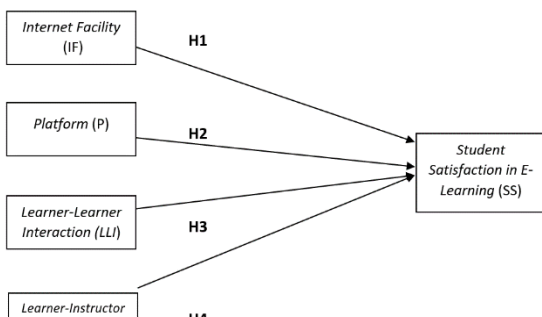
Skala pengukuran yang digunakan didapat dari jurnal sekaran (2003) yaitu dengan skala likert. Point bernilai 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1= Sangat Tidak Penting
- 2= Tidak Penting
- 3= Netral
- 4= Penting
- 5= Sangat Penting

sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang artinya pengambilan sampel berdasarkan karakteristik yang unik, pengalaman, sikap maupun persepsi responden yang telah ditetapkan peneliti (Cooper & Schindler, 2013). Sedangkan teknik sampling yang dilakukan oleh peneliti ialah teknik non-probability. Teknik non-probability bersifat *arbitrary* dan subjektif, dengan beberapa kriteria yaitu:

- a. Responden ialah mahasiswa aktif jurusan *Bussines Accounting, International Bussines Accounting* dan *Tax Accounting* dari angkatan 2017 sampai angkatan 2021 di Universitas Kristen Petra.
- b. Responden ialah mahasiswa yang mengalami pembelajaran online selama masa pandemik di Universitas Kristen Petra.

Peneliti juga menggunakan rumus Slovin (Nalendra, 2021) untuk mengukur



Gambar 1 Model Analisis

ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \quad (2)$$

Keterangan:

$n$ = Ukuran sampel yang diperlukan

$N$ = Ukuran populasi

$e$ = error

Sehingga:

$$n = \frac{791}{1+791.7\%e^2}$$

$$n = 162.2 \text{ (dibulatkan menjadi 162)}$$

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### Hasil Statistik Deskriptif

Responden yang terpilih ialah mahasiswa *Business Accounting, Tax Accounting* dan *International Business Accounting* di Universitas Kristen Petra yang sedang menempuh pembelajaran secara online.

Tabel 1 Data responden terkait jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	63	35.2%
Perempuan	116	64.8%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Dari 179 responden menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas mahasiswa perempuan yaitu sebanyak 116 responden (64.8%), sedangkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 63 responden (35.2%).

Tabel 2 Data responden terkait domisili

Lokasi	Frekuensi	Presentase
Surabaya	92	51.4%
Sidoarjo	23	12.8%
Rembang	4	2.2%
Banyuwangi	4	2.2%
Jember	3	1.7%
Mojokerto	3	1.7%
Banjarmasin	3	1.7%
Denpasar	3	1.7%
Jakarta	3	1.7%
Tuluangagung	3	1.7%
Semarang	2	1.1%
Kendari	2	1.1%
Surakarta	2	1.1%
Mataram	2	1.1%
Makassar	2	1.1%
Tarakan	2	1.1%
Kediri	2	1.1%

Samarinda	2	1.1%
Balikpapan	2	1.1%
Malang	1	0.6%
Salatiga	1	0.6%
Bandung	1	0.6%
Ngawi	1	0.6%
Atambua	1	0.6%
Tuban	1	0.6%
Yogyakarta	1	0.6%
Flores	1	0.6%
Tolitoli	1	0.6%
Paiton	1	0.6%
Lombok	1	0.6%
Blitar	1	0.6%
Solo	1	0.6%
Kota baru	1	0.6%
Sampit	1	0.6%
Bondowoso	1	0.6%
Manokwari	1	0.6%
Magelang	1	0.6%
Lumajang	1	0.6%
Ende	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Terlihat dari tabel 2 mayoritas responden yang mengisi kuesioner berdomisili di Surabaya berjumlah 92 responden (51.4%) dan 23 responden (12.8%) berdomisili di Sidoarjo.

Tabel 3 Data responden terkait angkatan

Angkatan	Frekuensi	Presentase
2017	11	6.1%
2018	39	21.8%
2019	50	27.9%
2020	41	22.9%
2021	38	21.2%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Dari 179 responden pada tabel 3 menunjukkan bahwa 11 responden (6.1%) adalah angkatan 2017, 39 responden (21.8%) adalah angkatan 2018, 50 responden (27.9%) adalah angkatan 2019, 41 responden (22.9%) adalah angkatan 2020 dan 38 responden (21.2%) adalah angkatan 2021.

Tabel 4 Data responden terkait program

Program	Frekuensi	Presentase
Business Accounting	60	33.5%
Tax Accounting	92	51.4%
International Business Accounting	27	15.1%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden dari jurusan *Tax Accounting* sebanyak 92 responden (51.4%), 60 responden (33.5%) dari *Business Accounting* dan 27 responden (15.1%) dari *International Business Accounting*.

Tabel 5 Data responden terkait jam kelas online per-minggu

Durasi Waktu	Frekuensi	Presentase
Kurang dari 5 jam	11	6.1%
6-10 jam	41	22.9%
11-15 jam	29	16.2%
16-20 jam	49	27.4%
Lebih dari 20 jam	49	27.4%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabel 5 menunjukkan mayoritas responden mengikuti kelas dengan durasi 16-20 jam dalam seminggu berjumlah 49 responden (27.4%) dan responden mengikuti kelas dengan durasi lebih dari 20 jam dalam seminggu berjumlah 49 responden (27.4%).

Tabel 6 Data responden terkait gadget yang digunakan

Gadget	Frekuensi	Presentase
Laptop	44	24.6%
PC	2	1.1%
Handphone	1	0.6%
Laptop dan PC	4	2.2%
Laptop dan Handphone	104	58.1%
PC dan Handphone	4	2.2%
Laptop dan Tablet	1	0.6%
Laptop, Tablet dan Handphone	14	7.8%
Laptop, PC dan Handphone	4	2.2%
PC, Tablet dan Handphone	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 6 mayoritas mahasiswa menggunakan laptop dan handphone sebagai alat pembelajaran selama via online yaitu berjumlah 104 responden (58.1%). Selain itu terdapat 44 responden (24.6%) yang hanya menggunakan laptop sebagai alat pembelajaran selama via online.

Tabel 7 Data responden kendala terkait gadget

Kendala terkait gadget	Frekuensi	Presentase
Ya	62	34.6%
Tidak	117	65.4%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabel 7 menunjukkan mayoritas mahasiswa tidak memiliki kendala terkait gadget sejumlah 117 responden (65.4%). Tetapi 62 responden (34.6%) mahasiswa merasa mereka memiliki kendala terkait gadget selama pembelajaran via online.

Tabel 8 Data responden kendala terkait internet

Kendala terkait internet	Frekuensi	Presentase
Ya	131	73.2%
Tidak	48	26.8%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabel 9 menunjukkan mayoritas responden merasa memiliki kendala terkait internet sebanyak 131 responden (73.2%), sedangkan 48 responden (26.8%) merasa tidak memiliki kendala terkait internet.

Tabel 9 Data responden terkait metode pengajaran

Metode Pengajaran	Frekuensi	Presentase
Rekaman video/audio	1	0.6%
Kuliah online	18	10.1%
Powerpoint	1	0.6%
Tidak ada pengajaran secara online	2	1.1%
Rekaman video/audio, kuliah online	14	7.8%
Rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online	5	2.8%
Kuliah online, powerpoint	21	11.7%
Kuliah online, diskusi berupa text/gambar	2	1.1%
Kuliah online, diskusi berupa text/gambar, powerpoint	4	2.2%
Rekaman video/audio, kuliah online, powerpoint	18	10.1%
Rekaman video/audio, rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online	8	4.5%
Rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online, powerpoint	8	4.5%
Rekaman video/audio, kuliah online, diskusi berupa text/gambar	1	0.6%
Rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online, diskusi berupa text/gambar	1	0.6%
Rekaman video/audio, rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online, powerpoint	36	20.1%
Rekaman video/audio, kuliah online, diskusi berupa text/gambar, powerpoint	7	3.9%
Rekaman video/audio, rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online, diskusi berupa text/gambar	2	1.1%
Rekaman video/audio, rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online, diskusi berupa text/gambar powerpoint	25	14%
Rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online, diskusi berupa text/gambar, powerpoint	3	1.7%
Rekaman video/audio, kuliah online, powerpoint, belajar mandiri dan diberi tugas	1	0.6%
Rekaman video/audio, rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online, diskusi berupa text/gambar, powerpoint, youtube	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabel 9 menunjukkan sejumlah 36 responden (20.1%) mendapatkan metode pengajaran berupa rekaman video/audio, rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online dan powerpoint selama kelas online. Sejumlah 25 responden (14%) mendapatkan metode pengajaran berupa rekaman video/audio, rekaman powerpoint beserta audio, kuliah online dan diskusi berupa text/gambar powerpoint selama kelas online. Sejumlah 21 responden (11.7%) mendapatkan metode pengajaran berupa kuliah online dan powerpoint selama kelas online.

Tabel 10 Data responden terkait Platform yang digunakan selama pembelajaran via online

Platform	Frekuensi	Persentase
Zoom	2	1.1%
Google Meet dan Email	1	0.6%
Google Meet dan Zoom	18	10.1%
Google Meet, Zoom dan Ms. Teams	1	0.6%
Google Meet, Zoom dan Email	3	1.7%
LMS, Zoom dan Email	1	0.6%
Google Meet, Zoom dan Whatsaap	1	0.6%
LMS, Google Meet dan Zoom	73	40.8%
LMS, Google Meet, Zoom dan Email	38	21.2%
LMS, Google Meet, Zoom dan Ms. Teams	17	9.5%
LMS, Google Meet, Zoom dan Google Classroom	3	1.7%
LMS, Google Meet, Zoom, Email dan Hangout	1	0.6%
LMS, Google meet, Zoom, Email dan Google Classroom	3	1.7%
LMS, Google Meet, Zoom, MS.Teams dan Email	14	7.8%
LMS, Google Meet, Zoom, Email, Youtube dan Google Classroom	1	0.6%
LMS, Google meet, Zoom, Ms. Teams, Email dan Google Classroom	1	0.6%
LMS, Google Meet, Zoom, Ms. Teams, Email dan AHB (Youtube dan Game beta yang sedang dikembangkan Mahasiswa UKP)	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabel 10 menunjukkan mayoritas mahasiswa menggunakan LMS, GMeet dan Zoom sebagai platform selama kelas online sejumlah 73 responden (40.8%). Sebanyak 38 responden (21.2%) menggunakan LMS,

GMeet, Zoom dan Email sebagai platform selama kelas online.

Tabel 11 Data responden terkait gaya belajar

Gaya Belajar	Frekuensi	Presentase
Visual	59	33%
Auditori	36	20.1%
Kinestetik	26	14.5%
Read/Write	58	32.4%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Dari 179 responden pada tabel 11 menunjukkan bahwa 59 (33%) responden memiliki gaya belajar visual, 36 responden (20.1%) memiliki gaya belajar auditori, 26 responden (14.5%) memiliki gaya belajar kinestetik dan 58 responden (32.4%) memiliki gaya belajar read/write.

Tabel 12 Keuntungan dari mengikuti kelas online

Keuntungan mengikuti kelas online	Frekuensi	Presentase
Menghemat waktu perjalanan	27	15.1%
Waktu kelas yang fleksibel	17	9.5%
Hemat dari segi biaya	1	0.6%
Menghemat waktu perjalanan dan Hemat biaya merantau	1	0.6%
Menghemat waktu perjalanan dan lebih banyak interaksi dengan teman sekelas	2	1.1%
Menghemat waktu perjalanan dan waktu kelas yang fleksibel	117	65.4%
Menghemat waktu perjalana, waktu kelas yang fleksibel dan lebih banyak interaksi dengan teman sekelas	1	0.6%
Menghemat waktu perjalanan, waktu kelas yang fleksibel dan lebih banyak interaksi dengan dosen	5	2.8%
Waktu kelas yang fleksibel, lebih banyak interaksi dengan dosen dan lebih banyak interaksi dengan teman sekelas	5	2.8%
Menghemat waktu perjalanan, waktu kelas yang fleksibel, lebih banyak interaksi dengan dosen dan lebih banyak interaksi dengan teman sekelas	1	0.6%
Menghemat waktu perjalanan, waktu kelas yang fleksibel, lebih	1	0.6%

banyak interaksi dengan dosen, lebih banyak interaksi dengan teman sekelas dan bisa merekam proses belajar-mengajar		
Menghemat waktu perjalanan, waktu kelas yang fleksibel dan bisa merekam proses belajar-mengajar	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabel 12 menunjukkan mayoritas mahasiswa merasa keuntungan dalam mengikuti kelas online ialah menghemat waktu perjalanan dan waktu kelas yang fleksibel sejumlah 117 responden (65.4%). Selain itu sebanyak 27 responden (15.1%) mahasiswa merasa keuntungan dalam mengikuti kelas online ialah hanya menghemat waktu perjalanan.

Tabel 13 Data responden terkait IPK saat ini

IPK	Frekuensi	Presentase
<2.51	4	2.2%
2.51-2.75	10	5.6%
2.76-3.00	18	10.1%
3.01-3.25	39	21.8%
3.26-3.50	51	28.5%
>3.50	57	31.8%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabel 13 menunjukkan bahwa terdapat 4 responden (2.2%) yang memiliki ipk kurang dari 2.51, 10 responden (5.6%) memiliki ipk antara 2.51-2.75, 18 responden memiliki ipk antara 2.76-3.00, 39 responden (21.8%) memiliki ipk antara 3.01-3.25, 51 responden (28.5%) memiliki ipk antara 3.26-3.50, dan 57 responden (31.8%) memiliki ipk lebih dari 3.50.

### Hasil Analisis Jawaban Responden

Cara menganalisa jawaban responden ialah dengan melakukan perhitungan rata-rata (mean) jawaban responden dari masing-masing butir pernyataan pada masing-masing variabel.

Tabel 14 Kategori rata-rata jawaban responden

Nilai	Kategori
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

### Deskripsi Variabel Internet Facility

Tabel 15 Deskripsi Variabel Internet Facility

Indikator	Mean BACC*	Mean TACC*	Mean IBACC*
Saya memiliki akses internet dengan kecepatan (speed) yang memadai	3.80	3.96	3.70
Saya merasa kualitas berkomunikasi dengan menggunakan internet baik	3.82	3.84	3.81
Saya merasa biaya koneksi jaringan internet tidak mahal	3.27	3.23	3.26
Saya merasa internet mudah diakses	4.18	4.11	3.96
<b>Total Mean</b>	<b>3.77</b>	<b>3.79</b>	<b>3.68</b>

\* BACC=Business Accounting, TACC= Tax Accounting, IBACC= International Business Accounting

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa total *mean* pada mahasiswa akuntansi bisnis bernilai 3.77 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap fasilitas internet. Selain itu total *mean* pada mahasiswa akuntansi pajak bernilai 3.79 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap fasilitas internet. Pada total *mean* mahasiswa internasional akuntansi bisnis bernilai 3.6 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap fasilitas internet.

Tabel 16 Deskripsi Variabel Platform

Indikator	Mean BACC*	Mean TACC*	Mean IBACC*
Fasilitas IT dan platform yang disediakan oleh kampus saya sudah cukup memadai (Lentera, E-mail, Google Classroom, Google Form)	4.47	4.32	4.04
Saya memiliki kemampuan menggunakan teknologi yang memadai untuk dapat mengakses platform pembelajaran online	4.37	4.45	4.22
<b>Total Mean</b>	<b>4.42</b>	<b>4.39</b>	<b>4.13</b>
Kategori	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting

\*BACC=Business Accounting, TACC= Tax Accounting, IBACC= International Business Accounting

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa total *mean* pada mahasiswa akuntansi bisnis bernilai 4.42 artinya sebagian responden memberikan pendapat penting adanya platform. Selain itu total *mean* pada mahasiswa akuntansi pajak bernilai 4.39

artinya sebagian responden memberikan pendapat penting adanya platform. Pada total *mean* mahasiswa internasional akuntansi bisnis bernilai 4.13 artinya sebagian responden memberikan pendapat penting adanya platform.

Tabel 17 Deskripsi Variabel Learner-Learner Interaction

Indikator	Mean BACC*	Mean TACC*	Mean IBACC*
Saya berbagi pengetahuan seputar kelas online dengan mahasiswa lainnya	3.95	4.16	4.00
Saya dapat berkomunikasi dengan mahasiswa lain selama kelas online	4.08	4.08	3.81
Berinteraksi dengan sesama mahasiswa membantu saya memahami materi selama kelas online	3.97	4.22	4.07
Adanya rasa kebersamaan dengan mahasiswa lain saat mengambil kelas online	3.05	3.38	3.26
Kelas online mendorong saya untuk bekerja sama didalam kelompok maupun tim	3.55	3.84	3.44
Total Mean	3.72	3.93	3.72
Kategori	Penting	Penting	Penting

\*BACC=Business Accounting, TACC= Tax Accounting, IBACC= International Business Accounting

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa total *mean* pada mahasiswa akuntansi bisnis bernilai 3.72 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap interaksi mahasiswa dan mahasiswa. Selain itu total *mean* pada mahasiswa akuntansi pajak bernilai 3.93 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap interaksi mahasiswa dan mahasiswa. Pada total *mean* mahasiswa internasional akuntansi bisnis bernilai 3.72 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap interaksi mahasiswa dan mahasiswa.

Tabel 18 Deskripsi Variabel Learner-Instructor Interaction

Indikator	Mean BACC*	Mean TACC*	Mean IBACC*
Dosen mendorong saya untuk terlibat aktif	3.77	3.75	4.19

dalam diskusi selama kelas online			
Dosen memberikan komentar mengenai tugas yang sudah saya kerjakan	3.33	3.39	3.81
Saya dapat berinteraksi dengan dosen selama kelas online	3.68	3.75	4.04
Dosen memperlakukan saya sebagai seorang pribadi (layaknya bertemu langsung)	3.53	3.70	4.19
Dosen secara berkala menginformasikan mengenai perkembangan saya selama proses belajar	2.88	3.10	3.85
Total Mean	3.44	3.54	4.02
Kategori	Penting	Penting	Penting

\*BACC=Business Accounting, TACC= Tax Accounting, IBACC= International Business Accounting

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa total *mean* pada mahasiswa akuntansi bisnis bernilai 3.44 artinya sebagian responden memberikan pendapat netral terhadap interaksi mahasiswa dan dosen. Selain itu total *mean* pada mahasiswa akuntansi pajak bernilai 3.54 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap interaksi mahasiswa dan dosen. Pada total *mean* mahasiswa internasional akuntansi bisnis bernilai 4.02 artinya sebagian responden memberikan pendapat pentingnya interaksi mahasiswa dan dosen.

Tabel 19 Deskripsi Variabel Student Satisfaction

Indikator	Mean BACC*	Mean TACC*	Mean IBACC*
Kualitas akademi di kelas online secara akademis setara dengan kelas tatap muka yang pernah saya ikuti	3.52	3.30	3.26
Saya dapat memahami pembelajaran di kelas online seperti saat kelas tatap muka	3.43	3.28	3.37
Saya akan merekomendasikan dosen kelas online tersebut kepada mahasiswa lain	3.70	3.58	3.70
Saya akan merekomendasikan pembelajaran secara online kepada mahasiswa lain	3.65	3.35	3.48
Saya merasa puas dengan pengalaman	3.78	3.72	3.96



kelas online secara keseluruhan			
Total Mean	3.62	3.45	3.55
Kategori	Penting	Penting	Penting

\*\*BACC=Business Accounting, TACC= Tax Accounting, IBACC= International Business Accounting

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa total *mean* pada mahasiswa akuntansi bisnis bernilai 3.62 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap kepuasan mahasiswa selama pembelajaran online. Selain itu total *mean* pada mahasiswa akuntansi pajak bernilai 3.45 artinya sebagian responden memberikan pendapat netral terhadap kepuasan mahasiswa selama pembelajaran online. Pada total *mean* mahasiswa internasional akuntansi bisnis bernilai 3.55 artinya sebagian responden memberikan pendapat antara netral dan penting terhadap kepuasan mahasiswa selama pembelajaran online.

## Uji Validitas

Tabel 20 Hasil Uji Validitas Internet Facility

Item Pertanyaan	Skor Total Var IF		Keterangan
	Koefisien Korelasi	P-value	
IF1	0.761	0.000	Valid
IF2	0.832	0.000	Valid
IF3	0.771	0.000	Valid
IF4	0.747	0.000	Valid

Tabel 4.20 menunjukkan masing-masing butir pernyataan IF pada koefisien korelasi > 0.148 dan nilai sign < 0.05, sehingga masing-masing pernyataan variabel *Internet Facility* dinyatakan valid.

Tabel 21 Hasil Uji Validitas Platform

Item Pertanyaan	Skor Total Var P		Keterangan
	Koefisien Korelasi	P-value	
P1	0.880	0.000	Valid
P2	0.825	0.000	Valid

Tabel 4.21 menunjukkan masing-masing butir pernyataan P pada koefisien korelasi > 0.148 dan nilai sign < 0.05, sehingga masing-masing pernyataan variabel *Platform* dinyatakan valid.

Tabel 22 Hasil Uji Validitas Learner-Learner Interaction

Item Pertanyaan	Skor Total Var LLI		Keterangan
	Koefisien Korelasi	P-value	
LLI1	0.740	0.000	Valid

LLI2	0.772	0.000	Valid
LLI3	0.739	0.000	Valid
LLI4	0.827	0.000	Valid
LLI5	0.841	0.000	Valid

Tabel 4.22 menunjukkan masing-masing butir pernyataan LLI pada koefisien korelasi > 0.148 dan nilai sign < 0.05, sehingga masing-masing pernyataan variabel *Learner-Learner Interaction* dinyatakan valid.

Tabel 23 Hasil Uji Validitas Learner-Instructor Interaction

Item Pertanyaan	Skor Total Var LII		Keterangan
	Koefisien Korelasi	P-value	
LII1	0.724	0.000	Valid
LII2	0.811	0.000	Valid
LII3	0.788	0.000	Valid
LII4	0.718	0.000	Valid
LII5	0.832	0.000	Valid

Tabel 4.23 menunjukkan masing-masing butir pernyataan LII pada koefisien korelasi > 0.148 dan nilai sign < 0.05, sehingga masing-masing pernyataan variabel *Learner-Instructor Interaction* dinyatakan valid.

Tabel 24 Hasil Uji Validitas Student Satisfaction

Item Pertanyaan	Skor Total Var SS		Keterangan
	Koefisien Korelasi	P-value	
SS1	0.854	0.000	Valid
SS2	0.893	0.000	Valid
SS3	0.836	0.000	Valid
SS4	0.887	0.000	Valid
SS5	0.866	0.000	Valid

Tabel 4.24 menunjukkan masing-masing butir pernyataan SS pada koefisien korelasi > 0.148 dan nilai sign < 0.05, sehingga masing-masing pernyataan variabel *Student Satisfaction* dinyatakan valid.

## Uji Reliabilitas

Peneliti menggunakan bantuan software SPSS dengan mencari nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing instrument. Dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel:

Tabel 25 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Items
Internet Facility	0.771	4
Platform	0.621	2
Learner-Learner Interaction	0.841	5
Learner-Instructor Interaction	0.832	5
Student Satisfaction	0.916	5

Dari tabel 25 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan dari masing-masing variabel lebih besar dari 0.60 sehingga kesimpulannya dari 5 variabel tersebut semuanya reliabel.

### Regresi Linear Berganda

#### Uji T

Tujuan dilakukan uji T ialah untuk melihat apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi < 0.05 maka variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan. Selain itu juga dapat dilihat dari  $t_{hitung}$ , jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut adalah rumus  $t_{tabel}$ :

$$t_{tabel} = t(\alpha/2; n - k - 1) \quad (4)$$

Keterangan:

$\alpha$ : 0.05

$n$ : jumlah sampel

$k$ : jumlah variabel independen

Sehingga:

$$t_{tabel} = t(0.05/2; 179 - 4 - 1)$$

$$t_{tabel} = t(0.025; 174)$$

$$t_{tabel} = 1.9736$$

Tabel 26 *Coefficients*<sup>a</sup>

Model	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.014	2.027		.500	.618
IF	.313	.113	.192	2.760	.006
P	-.100	.239	-.027	-.417	.677
LLI	.119	.081	.103	1.474	.142
LII	.585	.077	.513	7.643	.000

a. Dependent Variabel: SS

Dari tabel 26 menunjukkan  $t_{hitung}$  pada variabel IF lebih besar dibanding  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka variabel IF memiliki pengaruh terhadap variabel SS.  $t_{hitung}$  pada variabel P lebih kecil dibanding  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka variabel P tidak memiliki pengaruh terhadap variabel SS.  $t_{hitung}$  pada variabel LLI lebih kecil dibanding  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih besar dari

0.05 maka variabel LLI tidak memiliki pengaruh terhadap variabel SS.  $t_{hitung}$  pada variabel LII lebih besar dibanding dengan  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka variabel LII memiliki pengaruh terhadap variabel SS

#### Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) ialah alat ukur yang memiliki kegunaan untuk melihat seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan dengan variabel-variabel independen

Tabel 27 *Model Summary*<sup>b</sup>

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 <sup>a</sup>	.460	.448	3.465

a. Predictors: (Constant), LII, P, IF, LLI

b. Dependent Variabel: SS

Tabel 27 menyatakan model regresi linear bernilai 1 yang artinya model tersebut dalam penyesuaian atau mencocokkan data dilakukan secara sempurna. Selain itu nilai dari R square dalam penelitian ini sebesar 0.460. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh IF, P, LLI dan LII terhadap SS adalah 46%.

### KESIMPULAN, BATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa selama pandemik pada pembelajaran via online. Adapun beberapa hasil pengujian penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Fasilitas internet memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa selama pembelajaran via online. Kendala dalam fasilitas internet seperti jaringan yang buruk, adanya gangguan dari provider, bencana alam maupun pemadaman listrik di beberapa daerah sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa selama melakukan pembelajaran via online dimasa pandemik ini.

2. Platform yang digunakan mahasiswa selama pembelajaran via online memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Walaupun ada berbagai macam platform yang digunakan mahasiswa, hal tersebut tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa selama pembelajaran via online

3. Interaksi antara mahasiswa dan mahasiswa memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa selama pembelajaran via online. Adanya keterbatasan dalam interaksi antara mahasiswa dan mahasiswa ternyata tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa, karena mereka dapat menggunakan berbagai macam aplikasi untuk dapat berkomunikasi satu sama lain saat mengerjakan tugas kelompok.

4. Interaksi antara mahasiswa dan dosen memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa selama pembelajaran via online. Interaksi tersebut bisa berupa bertanya didalam kelas selama kelas online selain mahasiswa yang bertanya menjadi paham, bisa jadi mahasiswa lainnya jadi mendapatkan pengetahuan baru dari pertanyaan yang disampaikan mahasiswa tersebut.

### **Batasan Penelitian**

Berikut adalah beberapa keterbatasan penelitian yang dialami peneliti selama melakukan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Sampel yang digunakan didalam penelitian ini terbatas pada mahasiswa jurusan *Business Accounting, Tax Accounting International Business* dan *Accounting* di Universitas Kristen Petra Surabaya.

2. Pada penelitian ini hanya terdapat empat variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen tersebut ialah *internet facility, platform, learner-learner interaction* dan *learner-instructor interaction*. Variabel

dependennya ialah kepuasan mahasiswa selama pembelajaran kelas online.

3. Hasil dari uji koefisien determinasi didalam penelitian ini ialah sebesar 0.460 yang artinya variabel-variabel independen didalam penelitian ini hanya dapat mempengaruhi 46% variabel dependen.

### **Saran**

Berdasarkan pada keterbatasan penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya yang hendak menggunakan topik seperti pada penelitian ini disarankan untuk menambahkan beberapa variabel independen lainnya untuk meningkatkan pengaruh dalam kepuasan mahasiswa.

2. Pada penelitian selanjutnya yang hendak menggunakan topik seperti pada penelitian ini disarankan untuk memperluas sampel penelitian di universitas lain maupun di daerah lain.

### **REFERENCES**

- Assidiqi, M. H., & Sumarni, W. (2020). Pemanfaatan Platform Digital di Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana*, 3(1), 298–303. <https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/download/601/519>
- Basuony, M. A. K., EmadEldeen, R., Farghaly, M., El-Bassiouny, N., & Mohamed, E. K. A. (2020). The factors affecting student satisfaction with online education during the COVID-19 pandemic: an empirical study of an emerging Muslim country. *Journal of Islamic Marketing*, 12(3), 631–648. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2020-0301>
- Bolliger, D. U., & Martindale, T. (2019). Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses. *European Financial Services Law*, 3(1), 61–67. <https://doi.org/10.5771/9783845279893-1090-1>
- Cooper, D., & Schindler, P. (2013). Business Research Methods: 12th Edition - Donald Cooper, Pamela Schindler. In *McGraw-*

- Hill Higher Education*.  
[https://books.google.co.in/books/about/Business\\_Research\\_Methods.html?id=AZ0cAAAAQBAJ&source=kp\\_cover&redir\\_esc=y&hl=en](https://books.google.co.in/books/about/Business_Research_Methods.html?id=AZ0cAAAAQBAJ&source=kp_cover&redir_esc=y&hl=en)
- Croxton, R. (2014). The role of interactivity in student satisfaction and persistence in online learning. *Journal of Online Learning and Teaching*, 10(2), 314–325.
- Magolda, M. B. B., & Astin, A. W. (1993). What “Doesn’t” Matter in College? *Educational Researcher*, 22(8), 32–34.  
<https://doi.org/10.2307/1176821>
- Moore, M. G. (1989). Editorial: Three Types of Interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(2), 1–7.  
<https://doi.org/10.1080/08923648909526659>
- Nalendra, A. R. A. (2021). *STATISTIKA SERI DASAR DENGAN SPSS*.
- Nasser, R. N., Khoury, B., & Abouchedid, K. (2008). University students’ knowledge of services and programs in relation to satisfaction. A case study of a private university in Lebanon. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 80–97.  
<https://doi.org/10.1108/09684880810848422>
- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran Online Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 17(2), 188–197.
- Sekaran, U. (2003). Research and Markets: Research Methods for Business - A Skill Building Approach. In *John Wiley & Sons*.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/17506200710779521>
- Sher, A. (2009). Assessing the relationship of student-instructor and student-student interaction to student learning and satisfaction in Web-based Online Learning Environment. *Journal of Interactive Online Learning*, 8(2), 102–120.
- Sun, P. C., Tsai, R. J., Finger, G., Chen, Y. Y., & Yeh, D. (2008). What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers and Education*, 50(4), 1183–1202.  
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2006.11.007>