

ANALISIS KUALITAS LAYANAN CHATGPT DALAM PROSES PEMBELAJARAN MAHASISWA DENGAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*

Roslina Surat¹, Eka Dyah Setyaningsih², Vina Islami³

^{1,2,3}Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

¹roslianasurat@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan ChatGPT dalam proses pembelajaran mahasiswa menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model ini menilai faktor *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, *Actual Use*, serta kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan sampel sebanyak 100 mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika yang aktif menggunakan ChatGPT selama semester genap 2024/2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel memperoleh skor rata-rata tinggi: *Perceived Ease of Use* (4,52), *Perceived Usefulness* (4,27), *Attitude Toward Using* (4,20), *Behavioral Intention to Use* (4,07), *Actual Use* (4,08), dan Kualitas Layanan (4,18). Temuan ini mengindikasikan bahwa ChatGPT diterima dengan sangat baik oleh mahasiswa serta berkontribusi dalam mendukung efektivitas proses pembelajaran. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi institusi pendidikan tinggi untuk mempertimbangkan integrasi ChatGPT sebagai media pembelajaran berbasis AI, dengan tetap memperhatikan aspek etika dan batas penggunaannya.

Kata Kunci: ChatGPT, Kualitas Layanan, *Technology Acceptance Model*, Mahasiswa, Pembelajaran

Abstract

This study aims to analyze the service quality of ChatGPT in the student learning process using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The model evaluates factors such as Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, Actual Use, and Service Quality. This research employed a descriptive quantitative method with a sample of 100 Management Study Program students at Universitas Bina Sarana Informatika who actively used ChatGPT during the even semester of 2024/2025. Data were collected through questionnaires and observation, then analyzed descriptively. The results show that all variables obtained high average scores: Perceived Ease of Use (4.52), Perceived Usefulness (4.27), Attitude Toward Using (4.20), Behavioral Intention to Use (4.07), Actual Use (4.08), and Service Quality (4.18). These findings indicate that ChatGPT is well accepted by students and

Article History

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: August 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed

under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

contributes significantly to supporting the learning process. The study implies that higher education institutions may consider integrating ChatGPT as an AI-based learning tool, while paying close attention to ethical considerations and proper usage boundaries.

Keywords: ChatGPT, Service Quality, Technology Acceptance Model, Students, Learning

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam dekade terakhir telah menghadirkan perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk bisnis, pemerintahan, dan terutama pendidikan tinggi. Transformasi ini ditandai dengan hadirnya teknologi berbasis kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) yang semakin canggih dan mampu meniru serta mendukung proses kognitif manusia. Salah satu bentuk teknologi AI yang paling menonjol saat ini adalah *Chat Generative Pre-trained Transformer* atau ChatGPT, sebuah model bahasa alami berbasis *machine learning* yang dikembangkan oleh OpenAI. Kehadiran ChatGPT telah menimbulkan diskursus yang luas, tidak hanya di kalangan praktisi teknologi, melainkan juga di sektor pendidikan, karena potensinya yang besar dalam mendukung proses belajar-mengajar di era digital.

Dalam konteks pendidikan, penggunaan AI semakin penting seiring dengan tuntutan pembelajaran yang lebih adaptif, interaktif, dan efisien. Mahasiswa sebagai generasi digital native dituntut untuk mampu menguasai literasi digital agar siap menghadapi tantangan era Industri 4.0 bahkan menuju Society 5.0. Penguasaan literasi digital ini tidak sekadar mencakup kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga memahami bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan produktivitas akademik. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana mahasiswa menerima dan memanfaatkan teknologi baru seperti ChatGPT dalam kehidupan akademiknya.

Sejumlah penelitian sebelumnya menegaskan bahwa ChatGPT berperan penting dalam mendukung pembelajaran. Misalnya, Salmi et al. (2023) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memengaruhi sikap mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT dalam pendidikan 4.0. Penelitian lain yang dilakukan oleh Noor Komari Pratiwi et al. (2024) juga menemukan bahwa mahasiswa menilai ChatGPT mudah digunakan dan bermanfaat, khususnya dalam membantu memahami materi kuliah dan menyelesaikan tugas. Temuan-temuan ini mengindikasikan adanya peluang besar untuk menjadikan ChatGPT sebagai salah satu media pembelajaran berbasis AI yang strategis.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menekankan pada aspek penerimaan teknologi tanpa melihat kualitas layanan yang diberikan oleh ChatGPT itu sendiri. Padahal, kualitas layanan menjadi faktor krusial dalam menentukan sejauh mana suatu teknologi dapat diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Menurut Alzoubi et al. (2020), kualitas layanan mencakup aspek akurasi, kecepatan, dan relevansi informasi. Dalam konteks pendidikan, kualitas layanan ChatGPT perlu ditinjau lebih mendalam, mengingat akurasi informasi yang disediakan akan berdampak langsung pada pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan.

Untuk memahami fenomena penerimaan teknologi, *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu kerangka teoretis yang paling banyak digunakan. TAM menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use/PEOU*) dan persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness/PU*) memengaruhi sikap

terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*), yang pada akhirnya menentukan niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) dan penggunaan aktual (*Actual Use*). Model ini kemudian banyak dikembangkan dengan menambahkan variabel-variabel lain, termasuk kualitas layanan (*Service Quality*) sebagai dimensi yang relevan dalam mengukur penerimaan teknologi berbasis AI.

Di Indonesia, fenomena penggunaan ChatGPT oleh mahasiswa semakin meningkat sejak 2023, seiring dengan meningkatnya akses terhadap layanan AI generatif. Meski demikian, pemanfaatan ini masih memunculkan perdebatan. Di satu sisi, ChatGPT dinilai membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi dengan cepat dan efisien, serta mendukung proses belajar mandiri. Di sisi lain, muncul kekhawatiran terkait ketergantungan mahasiswa terhadap teknologi, potensi plagiarisme, serta akurasi jawaban yang dihasilkan. Oleh karena itu, penelitian yang menganalisis kualitas layanan ChatGPT dalam pembelajaran mahasiswa dengan pendekatan TAM menjadi penting dilakukan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerimaan teknologi ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab beberapa pertanyaan utama, yaitu: (1) bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan dan kemanfaatan ChatGPT dalam mendukung pembelajaran, (2) bagaimana sikap dan niat mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT secara berkelanjutan, (3) bagaimana bentuk penggunaan aktual ChatGPT oleh mahasiswa dalam aktivitas akademik, dan (4) bagaimana mahasiswa menilai kualitas layanan ChatGPT dari aspek akurasi, kecepatan, dan relevansi informasi.

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas penerapan model TAM pada konteks pembelajaran berbasis AI, khususnya dengan mengintegrasikan dimensi kualitas layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai penerimaan teknologi pendidikan di Indonesia. Sementara secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi mahasiswa, dosen, dan institusi pendidikan tinggi. Bagi mahasiswa, penelitian ini memberikan pemahaman mengenai potensi pemanfaatan ChatGPT secara efektif. Bagi dosen, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengintegrasikan ChatGPT sebagai pendamping pembelajaran. Sedangkan bagi institusi pendidikan, temuan ini dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan penggunaan teknologi AI secara etis dan produktif.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi baik dari sisi teoritis maupun praktis. Dari sisi teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada konteks pembelajaran berbasis kecerdasan buatan, khususnya dengan memasukkan variabel kualitas layanan sebagai faktor pendukung penerimaan teknologi. Dari sisi praktis, penelitian ini bermanfaat bagi tiga pihak utama. Pertama, bagi mahasiswa, penelitian ini memberikan pemahaman tentang bagaimana ChatGPT dapat dimanfaatkan secara efektif dan bijak untuk mendukung kegiatan akademik. Kedua, bagi dosen, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengintegrasikan ChatGPT ke dalam proses pembelajaran sehingga menciptakan suasana belajar yang lebih interaktif dan efisien. Ketiga, bagi institusi pendidikan, temuan penelitian dapat dijadikan acuan dalam merumuskan kebijakan pemanfaatan teknologi AI yang etis, produktif, dan sesuai kebutuhan akademik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Deskripsi Konseptual

2.1.1 ChatGPT dalam Konteks Pendidikan

ChatGPT merupakan salah satu produk teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) berbasis Natural Language Processing (NLP) yang dikembangkan oleh OpenAI. Teknologi ini menggunakan pendekatan transformer architecture sehingga mampu memahami, memproses, dan menghasilkan teks yang menyerupai bahasa manusia (Floridi & Chiriatti, 2020). Dalam pendidikan, ChatGPT banyak dimanfaatkan sebagai virtual assistant yang dapat membantu mahasiswa menjawab pertanyaan, memberikan penjelasan materi, serta mendukung penulisan karya akademik.

Kelebihan utama ChatGPT terletak pada kecepatan dan fleksibilitas respons, sehingga mahasiswa dapat mengakses informasi secara instan dan kontekstual. Hal ini membuat ChatGPT relevan digunakan sebagai media pembelajaran berbasis AI di era digital. Selain itu, ChatGPT berperan sebagai alat bantu belajar mandiri (self-directed learning) karena memungkinkan mahasiswa mengeksplorasi materi di luar jam kuliah formal. Meskipun demikian, penggunaan ChatGPT tetap menimbulkan tantangan, seperti potensi ketergantungan, isu plagiarisme, serta keterbatasan akurasi informasi yang perlu diverifikasi.

2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan oleh Davis (1989) sebagai salah satu model teoritis yang paling berpengaruh dalam menjelaskan penerimaan teknologi. TAM menekankan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna, yaitu:

- a. Perceived Ease of Use (PEOU): sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi tidak membutuhkan usaha yang besar (Venkatesh, 2022).
- b. Perceived Usefulness (PU): sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerja mereka.

Kedua faktor tersebut memengaruhi Attitude Toward Using (ATU), yakni sikap evaluatif terhadap pengalaman penggunaan teknologi. Selanjutnya, ATU berpengaruh pada Behavioral Intention to Use (BIU), yang menentukan apakah seseorang memiliki niat untuk terus menggunakan teknologi. Pada tahap akhir, BIU berpengaruh terhadap Actual Use (AU), yaitu tingkat penggunaan nyata teknologi dalam aktivitas sehari-hari (Cao et al., 2021).

Dalam penelitian ini, TAM diperluas dengan menambahkan variabel Service Quality, yang mencakup akurasi, kecepatan, dan relevansi layanan (Alzoubi et al., 2020). Dimensi ini dipandang penting karena kualitas layanan teknologi berbasis AI sangat menentukan keberlanjutan adopsinya di lingkungan akademik.

2.1.3 Kualitas Layanan (Service Quality) dalam Teknologi AI

Kualitas layanan merupakan konsep yang lazim digunakan dalam literatur manajemen jasa dan kini diadaptasi dalam konteks teknologi digital. Parasuraman et al. (1988) melalui model SERVQUAL menekankan bahwa kualitas layanan mencakup reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks teknologi AI seperti ChatGPT, kualitas layanan lebih banyak dikaitkan dengan aspek kecepatan sistem, akurasi jawaban, dan relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna (Alzoubi et al., 2020).

Dalam pendidikan, kualitas layanan ChatGPT penting karena mahasiswa sangat bergantung pada akurasi jawaban untuk memahami materi. Kecepatan respons juga menjadi indikator apakah teknologi ini dapat digunakan secara efektif dalam pembelajaran real-time. Sementara itu, relevansi informasi menentukan apakah ChatGPT mampu menyesuaikan jawaban dengan konteks akademik yang spesifik.

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk memberikan landasan empiris, berikut disajikan rangkuman penelitian relevan yang mengkaji penggunaan ChatGPT dalam pendidikan:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Utama	Metode
1	Fazira	2024	Pengaruh Penggunaan ChatGPT terhadap Kualitas Informasi pada Mahasiswa Fisipol Universitas Medan Area	ChatGPT berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akademik	Kuantitatif Deskriptif
2	Afriansyah & Matondang	2024	Analisis ChatGPT untuk Mendukung Proses Belajar Mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara	ChatGPT meningkatkan pemikiran kritis, efisiensi, dan penyelesaian tugas	Kuantitatif Deskriptif
3	Amanda Putri Rahayu	2024	Evaluasi Penerimaan Pengguna ChatGPT pada Mahasiswa Indonesia	<i>Perceived Usefulness & Ease of Use</i> berpengaruh signifikan pada penerimaan	Kuantitatif Deskriptif
4	Rizki & Fernandes	2024	Pengetahuan dan Pemanfaatan ChatGPT di Kalangan Mahasiswa Universitas Negeri Padang	Mahasiswa memanfaatkan ChatGPT untuk tugas, namun masih perlu literasi pengguna	Kuantitatif Deskriptif
5	Garasut, Wenas & Maukar	2024	Persepsi Mahasiswa terhadap ChatGPT pada Mata Kuliah Pemodelan Matematika	ChatGPT membantu memahami materi kompleks dan meningkatkan efisiensi	Kualitatif Deskriptif
6	Oktaviani et al.	2024	Dampak Penggunaan ChatGPT di Universitas Hang Tuah Pekanbaru dengan TAM	Persepsi kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan pada niat penggunaan	Kuantitatif

7	Rahayu Sukma Izzati Dasian & Desriyeni	2024	Penerimaan Teknologi ChatGPT: Studi TAM pada Mahasiswa Informatika Universitas Negeri Padang	Tingkat penerimaan tinggi karena kemudahan dan kecepatan ChatGPT	Kuantitatif Deskriptif
8	Tomi Tamtomo	2024	Persepsi Pembelajaran Bahasa Asing terhadap ChatGPT	ChatGPT membantu praktik bahasa asing, terutama kosakata dan percakapan	Kuantitatif Deskriptif
9	Randa Liling & Anas Aklani	2023	<i>Analysis of ChatGPT Usage to Support Student Lecture Assignments</i>	ChatGPT mendukung penyelesaian tugas kuliah lebih cepat	Mixed Methods
10	Ningrum et al.	2024	Analisis Penerapan ChatGPT sebagai Alat Bantu Akademik	ChatGPT meningkatkan kreativitas dan efisiensi, namun perlu penggunaan bijak	Kuantitatif Deskriptif

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas penelitian terdahulu menekankan pada perceived usefulness dan ease of use, dengan hasil yang konsisten bahwa ChatGPT membantu proses pembelajaran. Namun, hanya sedikit penelitian yang menambahkan dimensi kualitas layanan dalam model TAM, sehingga penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut.

2.3. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, kerangka berpikir penelitian ini menggunakan model TAM yang diperluas dengan variabel Service Quality. Model ini menjelaskan bahwa Perceived Ease of Use (PEOU) dan Perceived Usefulness (PU) memengaruhi sikap mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT (Attitude Toward Using/ATU). Selanjutnya, ATU berpengaruh pada niat mahasiswa untuk terus menggunakan ChatGPT (Behavioral Intention to Use/BIU), yang kemudian berdampak pada penggunaan aktual (Actual Use/AU). Variabel Service Quality diposisikan sebagai faktor eksternal yang turut memperkuat penerimaan teknologi, terutama dari aspek akurasi, kecepatan, dan relevansi jawaban. Secara visual, alur kerangka berpikir dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. PEOU → ATU → BIU → AU
- b. PU → ATU → BIU → AU
- c. Service Quality → memperkuat penerimaan dan penggunaan aktual ChatGPT

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penerimaan ChatGPT dalam konteks pembelajaran mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kemudahan dan kemanfaatan, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan oleh teknologi tersebut.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran persepsi mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT melalui instrumen terstruktur berupa kuesioner. Menurut Alamsyahbana (2023), metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengolah data numerik dengan bantuan analisis statistik guna memperoleh kesimpulan yang objektif. Sementara itu, sifat deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena penerimaan ChatGPT dalam proses pembelajaran mahasiswa berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM).

Dalam kerangka TAM, penelitian ini mengukur enam variabel, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BIU), *Actual Use* (AU), serta *Service Quality*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran umum tentang bagaimana mahasiswa menerima dan menggunakan ChatGPT dalam aktivitas akademiknya.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada Program Studi Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI) Kampus Kramat 98 yang menggunakan ChatGPT dalam kegiatan akademik. Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Subhaktiyasa, 2024).

3.2.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan random sampling untuk memastikan keterwakilan responden. Sampel penelitian berjumlah 100 mahasiswa yang dipilih berdasarkan kriteria:

1. Mahasiswa aktif pada Program Studi Manajemen UBSI.
2. Telah menggunakan ChatGPT minimal satu semester (genap 2024/2025).
3. Bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Jumlah 100 responden dianggap memadai untuk penelitian deskriptif karena dapat menggambarkan kecenderungan populasi dengan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Agar penelitian terukur dengan baik, setiap variabel dalam TAM dan kualitas layanan didefinisikan secara operasional.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
Perceived Ease of Use (PEOU)	Persepsi mahasiswa mengenai kemudahan penggunaan ChatGPT, sejauh mana dianggap mudah dipahami dan dioperasikan	- Kemudahan pemahaman - Kemudahan operasional - Kemudahan akses - Kemudahan belajar sistem	- ChatGPT mudah dipahami - ChatGPT mudah dioperasikan - ChatGPT mudah diakses kapan saja - Tidak membutuhkan waktu lama untuk belajar

Perceived Usefulness (PU)	Persepsi mahasiswa bahwa ChatGPT memberikan manfaat nyata dalam mendukung aktivitas akademik	- Efisiensi belajar - Pemahaman materi - Produktivitas belajar - Penyelesaian tugas	- Membantu memahami materi - Meningkatkan efisiensi - Membantu menyelesaikan tugas - Meningkatkan produktivitas
Attitude Toward Using (ATU)	Sikap positif mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT dalam pembelajaran	- Sikap positif - Ketertarikan - Kenyamanan	- Merasa senang - Belajar lebih menarik - Menikmati penggunaan ChatGPT
Behavioral Intention to Use (BIU)	Niat mahasiswa untuk menggunakan ChatGPT secara berkelanjutan	- Niat keberlanjutan - Rekomendasi - Ketergantungan	- Berniat terus menggunakan - Merekomendasikan ke teman - Mengandalkan ChatGPT
Actual Use (AU)	Penggunaan nyata ChatGPT dalam kegiatan akademik	- Frekuensi - Durasi - Ragam aktivitas	- Frekuensi penggunaan - Durasi lama penggunaan - Digunakan untuk berbagai aktivitas
Service Quality	Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan ChatGPT	- Akurasi - Kecepatan - Relevansi	- Jawaban akurat - Respon cepat - Informasi relevan

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua metode, yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

Instrumen utama berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin: 1 (*Sangat Tidak Setuju*), 2 (*Tidak Setuju*), 3 (*Netral*), 4 (*Setuju*), dan 5 (*Sangat Setuju*). Setiap item pernyataan disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Kuesioner disebar secara daring kepada responden selama tiga minggu.

2. Observasi

Selain kuesioner, peneliti melakukan observasi langsung terhadap mahasiswa di lingkungan kampus untuk melihat bagaimana ChatGPT digunakan dalam konteks pembelajaran. Observasi ini memperkuat data kuantitatif dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian. Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

1. Editing

Memeriksa kelengkapan jawaban kuesioner agar tidak ada data yang hilang atau salah.

2. Coding

Memberikan kode numerik pada setiap jawaban responden untuk memudahkan proses tabulasi.

3. Tabulasi

Menyusun data ke dalam tabel frekuensi untuk masing-masing indikator variabel.

4. Perhitungan Skor

Menghitung skor rata-rata untuk setiap indikator dan variabel.

5. Interpretasi Data

Menafsirkan skor rata-rata berdasarkan interval kategori skala Likert. Interpretasi digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, khususnya mengenai penerimaan mahasiswa terhadap ChatGPT.

6. Analisis Deskriptif

Hasil perhitungan skor ditampilkan dalam bentuk tabel dan dijelaskan secara naratif. Analisis ini menunjukkan kecenderungan umum penerimaan ChatGPT berdasarkan faktor PEOU, PU, ATU, BIU, AU, dan kualitas layanan.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran objektif tentang kualitas layanan ChatGPT dalam proses pembelajaran mahasiswa serta penerimaannya berdasarkan kerangka TAM.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Penelitian ini melibatkan 100 mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika yang aktif menggunakan ChatGPT pada semester genap tahun akademik 2024/2025. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 20 pernyataan berdasarkan konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM) serta dimensi kualitas layanan. Data diolah menggunakan analisis deskriptif dengan skala Likert 1-5.

Responden penelitian didominasi oleh mahasiswa berusia 17-22 tahun (56%), diikuti kelompok usia 23-28 tahun (38%), dan sisanya berusia di atas 29 tahun (7%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan (72%), sementara laki-laki berjumlah 28%. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT dalam pembelajaran relatif merata, meskipun kelompok mahasiswa perempuan lebih mendominasi.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Perceived Ease of Use (PEOU)

Variabel PEOU mencerminkan sejauh mana mahasiswa menilai ChatGPT mudah digunakan, dipahami, dan diakses. Hasil rekapitulasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Perceived Ease of Use (PEOU)

Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
ChatGPT mudah dipahami penggunaannya	4,53	Sangat Positif
ChatGPT mudah diakses kapan saja	4,64	Sangat Positif
Fitur-fitur ChatGPT mudah digunakan	4,46	Sangat Positif
Tidak membutuhkan waktu lama untuk belajar	4,43	Sangat Positif
Rata-rata PEOU	4,52	Sangat Positif

Hasil menunjukkan rata-rata skor 4,52, yang berarti mahasiswa menilai ChatGPT sangat mudah dipelajari dan dioperasikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Amanda Putri Rahayu (2024) yang menegaskan bahwa *perceived ease of use* berkontribusi besar terhadap penerimaan teknologi di kalangan mahasiswa.

4.2.2 Perceived Usefulness (PU)

Variabel PU menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap manfaat penggunaan ChatGPT dalam mendukung pembelajaran.

Tabel 2. Rekapitulasi Perceived Usefulness (PU)

Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
Membantu memahami materi kuliah	4,33	Sangat Positif
Meningkatkan efisiensi belajar	4,25	Positif
Membantu menyelesaikan tugas	4,35	Sangat Positif
Meningkatkan produktivitas belajar	4,14	Positif
Rata-rata PU	4,27	Sangat Positif

Rata-rata skor PU sebesar 4,27, menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan manfaat nyata dari penggunaan ChatGPT, terutama dalam pemahaman materi dan penyelesaian tugas. Hal ini mendukung temuan Fazira (2024) bahwa ChatGPT berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akademik mahasiswa.

4.2.3 Attitude Toward Using (ATU)

Variabel ATU mengukur sikap evaluatif mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT.

Tabel 3. Rekapitulasi Attitude Toward Using (ATU)

Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
Merasa senang menggunakan ChatGPT	4,23	Positif
Penggunaan ChatGPT membuat belajar lebih menarik	4,16	Positif
Menikmati ChatGPT sebagai media pembelajaran	4,21	Positif
Rata-rata ATU	4,20	Positif

Dengan skor rata-rata 4,20, sikap mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT berada pada kategori positif. Artinya, mahasiswa tidak hanya menerima ChatGPT secara fungsional, tetapi juga memiliki pengalaman emosional yang menyenangkan dalam penggunaannya.

4.2.4 Behavioral Intention to Use (BIU)

Variabel BIU mengukur niat mahasiswa untuk menggunakan ChatGPT secara berkelanjutan.

Tabel 4. Rekapitulasi Behavioral Intention to Use (BIU)

Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
Berniat menggunakan ChatGPT di masa mendatang	4,12	Positif
Merekomendasikan ChatGPT ke teman	4,15	Positif
Berniat terus mengandalkan ChatGPT	3,94	Positif
Rata-rata BIU	4,07	Positif

Skor rata-rata 4,07 mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki niat berkelanjutan untuk memanfaatkan ChatGPT, meskipun ketergantungan penuh belum sepenuhnya terbentuk.

4.2.5 Actual Use (AU)

Variabel AU merepresentasikan tingkat penggunaan nyata ChatGPT dalam kegiatan akademik.

Tabel 5. Rekapitulasi Actual Use (AU)

Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
Sering menggunakan ChatGPT dalam belajar	4,14	Positif
Menggunakan ChatGPT dalam durasi lama	3,83	Positif
Menggunakan ChatGPT untuk berbagai aktivitas	4,26	Positif
Rata-rata AU	4,08	Positif

Dengan skor 4,08, penggunaan aktual mahasiswa terhadap ChatGPT termasuk positif. Responden tidak hanya menggunakan ChatGPT untuk mencari referensi, tetapi juga memahami materi dan menyelesaikan tugas.

4.2.6 Service Quality

Variabel ini menilai mutu layanan ChatGPT dari sisi akurasi, kecepatan, dan relevansi.

Tabel 6. Rekapitulasi Service Quality

Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
Jawaban ChatGPT akurat sesuai kebutuhan	3,92	Positif
Respon ChatGPT cepat	4,48	Sangat Positif
Informasi ChatGPT relevan dengan topik	4,15	Positif
Rata-rata Service Quality	4,18	Positif

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ChatGPT dinilai baik oleh mahasiswa, meskipun akurasi masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan.

4.3 Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa ChatGPT diterima dengan sangat baik oleh mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika. Seluruh variabel dalam TAM memperoleh skor rata-rata di atas 4,00, yang mengindikasikan penerimaan positif hingga sangat positif.

1. Perceived Ease of Use (PEOU) dan Perceived Usefulness (PU) terbukti menjadi faktor dominan dalam mendorong penerimaan ChatGPT. Mahasiswa merasakan kemudahan dalam mengakses, memahami, dan menggunakan ChatGPT, sekaligus memperoleh manfaat nyata berupa peningkatan pemahaman materi dan efisiensi pembelajaran. Temuan ini konsisten dengan penelitian Oktaviani et al. (2024) yang menegaskan peran signifikan kedua faktor dalam niat penggunaan teknologi.
2. Attitude Toward Using (ATU) dan Behavioral Intention to Use (BIU) memperlihatkan bahwa mahasiswa tidak hanya menerima ChatGPT secara fungsional, tetapi juga menumbuhkan sikap positif untuk terus menggunakannya. Namun, skor BIU (4,07) sedikit lebih rendah dibanding PEOU dan PU, yang menunjukkan adanya keraguan sebagian kecil mahasiswa terkait ketergantungan jangka panjang pada ChatGPT.
3. Actual Use (AU) menunjukkan bahwa mahasiswa benar-benar menggunakan ChatGPT dalam aktivitas akademik sehari-hari, meskipun durasi penggunaan relatif moderat. Hal ini mengindikasikan bahwa ChatGPT berfungsi sebagai pendamping, bukan pengganti utama dalam proses belajar.

4. Service Quality dinilai positif dengan skor rata-rata 4,18. Aspek kecepatan respons mendapat penilaian tertinggi (4,48), sementara akurasi jawaban menjadi aspek dengan skor terendah (3,92). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa puas dengan performa ChatGPT, mereka tetap menyadari pentingnya verifikasi informasi dari sumber lain.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya strategi pemanfaatan ChatGPT yang bijak dan seimbang di lingkungan akademik. Bagi mahasiswa, ChatGPT dapat dijadikan media pembelajaran tambahan, bukan satu-satunya sumber informasi. Bagi dosen dan institusi, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengintegrasikan ChatGPT dalam kurikulum pembelajaran, dengan tetap menekankan aspek etika akademik dan literasi digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika, penelitian ini menyimpulkan beberapa temuan utama:

1. Perceived Ease of Use (PEOU) memperoleh skor rata-rata 4,52, yang berarti mahasiswa menilai ChatGPT sangat mudah digunakan, diakses, dan dipelajari. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan merupakan faktor dominan dalam penerimaan teknologi.
2. Perceived Usefulness (PU) dengan skor 4,27 menegaskan bahwa mahasiswa merasakan manfaat nyata dari ChatGPT, terutama dalam memahami materi kuliah, meningkatkan efisiensi belajar, serta menyelesaikan tugas akademik.
3. Attitude Toward Using (ATU) sebesar 4,20 menunjukkan sikap positif mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT sebagai media pembelajaran yang menyenangkan dan menarik.
4. Behavioral Intention to Use (BIU) dengan skor 4,07 mengindikasikan adanya niat mahasiswa untuk terus menggunakan ChatGPT di masa mendatang, meskipun sebagian responden menunjukkan keraguan dalam menjadikannya alat utama.
5. Actual Use (AU) dengan skor 4,08 membuktikan bahwa mahasiswa benar-benar menggunakan ChatGPT dalam berbagai aktivitas akademik, meskipun durasi penggunaan masih bervariasi.
6. Service Quality memperoleh skor rata-rata 4,18, dengan aspek kecepatan sebagai nilai tertinggi dan akurasi sebagai aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa ChatGPT diterima dengan sangat baik oleh mahasiswa dan memberikan kontribusi positif dalam proses pembelajaran. Hal ini membuktikan bahwa ChatGPT berpotensi besar untuk diintegrasikan ke dalam ekosistem pendidikan tinggi sebagai media pembelajaran berbasis AI, asalkan penggunaannya diarahkan secara etis dan seimbang.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi dapat diajukan:

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa disarankan untuk memanfaatkan ChatGPT sebagai alat bantu dalam memahami materi dan menyelesaikan tugas. Namun, perlu dilakukan verifikasi informasi dari sumber akademik lain agar akurasi terjamin dan menghindari ketergantungan penuh terhadap AI.

2. Bagi Dosen dan Tenaga Pengajar
Dosen dapat mengintegrasikan ChatGPT dalam kegiatan belajar, misalnya sebagai pendukung diskusi, eksplorasi mandiri, atau simulasi pemecahan masalah. Hal ini akan meningkatkan interaktivitas pembelajaran sekaligus melatih mahasiswa dalam penggunaan teknologi secara kritis.
3. Bagi Institusi Pendidikan
Institusi perlu merumuskan kebijakan pemanfaatan AI yang etis dan produktif. Kebijakan tersebut dapat mencakup pedoman penggunaan ChatGPT dalam tugas akademik, pelatihan literasi digital, serta mekanisme pencegahan plagiarisme.
4. Bagi Pengembang ChatGPT
OpenAI maupun mitra pengembang disarankan untuk meningkatkan kualitas akurasi dan relevansi jawaban ChatGPT. Selain itu, pengembangan fitur yang lebih spesifik untuk kebutuhan akademik akan memperkuat perannya dalam mendukung pendidikan tinggi.
5. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini hanya menggunakan pendekatan deskriptif dengan TAM sebagai kerangka teoritis. Untuk penelitian berikutnya, disarankan menggunakan analisis inferensial (misalnya regresi atau SEM-PLS) atau menggabungkan model lain seperti UTAUT atau DeLone & McLean guna memperdalam pemahaman mengenai faktor penerimaan dan dampaknya terhadap prestasi akademik mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, W., & Matondang, M. A. (2024). Analisis ChatGPT untuk mendukung proses belajar mahasiswa Ilmu Komunikasi semester akhir UIN Sumatera Utara Medan. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 10(3), 529. <https://doi.org/10.32884/ideas.v10i3.1843>
- Alamsyahbana. (2023). *Metodologi penelitian: Kuantitatif dan kualitatif*. Pustaka Cendekia.
- Alzoubi, H., Alshurideh, M., Kurdi, B. A., & Inairat, M. (2020). Do perceived service value, quality, price fairness and service recovery shape customer satisfaction and delight? A practical study in the service telecommunication context. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(3), 579-588. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2020.2.005>
- Amanda, P. R. (2024). *Evaluasi penerimaan pengguna dan kesuksesan aplikasi ChatGPT berbasis kecerdasan buatan terhadap mahasiswa Indonesia* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). Retrieved from <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/76638>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Cao, G., Duan, Y., Edwards, J. S., & Dwivedi, Y. K. (2021). Understanding managers' attitudes and behavioral intentions towards using artificial intelligence for organizational decision-making. *Technovation*, 106, 102312. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102312>
- Floridi, L., & Chiriatti, M. (2020). GPT-3: Its nature, scope, limits, and consequences. *Minds and Machines*, 30(4), 681-694. <https://doi.org/10.1007/s11023-020-09548-1>
- Fazira, A. (2024). *Pengaruh penggunaan ChatGPT terhadap kualitas informasi pada mahasiswa Fisipol Universitas Medan Area* (Skripsi, Universitas Medan Area).
- Garasut, N., Wenas, J. R., & Maukar, M. G. (2024). Persepsi mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT pada mata kuliah pemodelan matematika. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika*, 7(2), 1-15.

- Lazuwardiyah, F., & Setiawan, S. (2024). The utilization of artificial intelligence (AI) translators to improve writing in EFL classroom. *Journal of English Education*, 12(2), 197-211.
- Liling, R., & Aklani, A. (2023). Analysis of ChatGPT usage to support student lecture assignments. *Jurnal Fasilkom*, 13(3), 599-604. <https://doi.org/10.37859/jf.v13i3.6254>
- Meiske, K. L., & Faizal, M. R. (2025). The impact and role of digital technology in optimizing business administration in the industrial era 4.0. *Journal of Business and Administration*, 15(1), 22-33.
- Ningrum, A. R., Saputra, B. A., Mahardika, Y., & Puspita, N. (2024). Analisis penerapan ChatGPT sebagai alat bantu akademik dalam meningkatkan efisiensi dan kreativitas mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 12(4), 1376-1384.
- Noor Komari Pratiwi, N. K., Yulianto, B., Mintowati, M., Supratno, H., Sodik, S., & Mulyono, M. (2024). Persepsi mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT: Peluang dan tantangan bagi pembelajaran bahasa Indonesia sebagai mata kuliah wajib pada kurikulum perguruan tinggi. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, dan Sastra*, 10(3), 2727-2742. <https://doi.org/10.30605/onoma.v10i3.3931>
- Oktaviani, R., Herianto, H., & Rahmalisa, U. (2024). Analisis dampak penggunaan Chat Generative Pre-Training Transformer (GPT) di Universitas Hang Tuah Pekanbaru menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Informasi*, 14(2), 394-403.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Puteri, H. E. (2020). Menentukan populasi dan sampel. *Riset Ekonomi dan Perbankan Islam*, 4(2), 2-10. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28776.01285>
- Rahayu Sukma Izzati, D., & Desriyeni, D. (2024). Penerimaan teknologi ChatGPT di kalangan mahasiswa: Studi deskriptif model TAM pada mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Negeri Padang. *Journal of Student Research*, 2(2), 178-201. <https://doi.org/10.55606/jsr.v2i2.2847>
- Salmi, J., Setiyanti, A. A., & Wacana, K. S. (2023). Persepsi mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT di era pendidikan 4.0. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 399-406. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8403233>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 9(4), 1-12. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Tamtomo, T. (2024). Persepsi pembelajaran bahasa asing terhadap penggunaan aplikasi AI ChatGPT. *Journal of Applied Linguistics*, 8(1), 1-23.
- Venkatesh, V. (2022). Adoption and use of AI tools: A research agenda grounded in UTAUT. *Annals of Operations Research*, 308(2), 641-652. <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03918-9>