

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN CHATGPT DALAM PEROSSES PEMBELAJARAN PADA MAHASISWA TEKNIK INFORMATIKA UNIVERSITAS KARIMUN

M Fahrul Nizam Purba¹, Ilham Gantar Friansyah², Dina Fara Waidah³, Zakwan Hilmy⁴, Zalmi Dzirrusydi⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Karimun

Email: mfahrulnizampurba@gmail.com

Abstrak: Perkembangan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence) telah membawa dampak signifikan dalam dunia pendidikan, salah satunya melalui penggunaan ChatGPT sebagai alat bantu pembelajaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan ChatGPT pada mahasiswa Teknik Informatika Universitas Karimun dalam menunjang proses akademik. Metode yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang disebarkan kepada 41 responden dari Mahasiswa Aktif Teknik Informatika Angkatan 2021–2024. Analisis data dilakukan melalui uji Validitas, Reliabilitas, dan Analisis Inferensial dengan uji korelasi Pearson menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item kuisisioner valid dan reliabel. Nilai korelasi Pearson sebesar 0,777 dengan signifikansi $< 0,001$ mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara Kepuasan dan intensitas penggunaan ChatGPT. Mahasiswa merasa puas terhadap kemudahan, kecepatan, dan akurasi ChatGPT, serta menggunakannya secara rutin untuk mendukung aktivitas akademik. Penelitian ini menunjukkan bahwa ChatGPT merupakan alat bantu pembelajaran yang efektif, namun penggunaannya tetap perlu diarahkan agar tidak mengurangi kemampuan berpikir kritis mahasiswa.

Kata kunci: ChatGPT, Kepuasan, Penggunaan, Mahasiswa, Teknologi Pendidikan, Artificial Intelligence.

Abstract: The development of artificial intelligence (AI) has had a significant impact on the world of education, one of which is through the use of ChatGPT as a learning aid. This study aims to analyze the effectiveness of ChatGPT use among Informatics Engineering students at Karimun University in supporting the academic process. The method used is a quantitative approach with a questionnaire instrument distributed to 41 respondents from Active Informatics Engineering Students Class of 2021–2024. Data analysis was carried out through Validity, Reliability, and Inferential Analysis tests with Pearson correlation tests using SPSS version 26. The results showed that all questionnaire items were valid and reliable. The Pearson correlation value of 0.777 with a significance of < 0.001 indicates a very strong and significant relationship between Satisfaction and the intensity of ChatGPT use. Students were satisfied with the ease, speed, and accuracy of ChatGPT, and used it regularly to support academic activities. This study shows that ChatGPT is an effective learning aid, but its use still needs to be directed so as not to reduce students' critical thinking skills..

Keywords: *ChatGPT, Satisfaction, Usage, Students, Educational Technology, Artificial Intelligence.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) telah membawa dampak besar dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan. Salah satu implementasi AI yang kini populer di kalangan mahasiswa adalah ChatGPT, sebuah chatbot berbasis pemrosesan bahasa alami (natural language processing) yang dikembangkan oleh OpenAI. ChatGPT memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara langsung dengan sistem yang mampu memberikan jawaban, penjelasan, hingga bimbingan dalam menyelesaikan berbagai tugas akademik. (Nur Azrina, 2024).

Salah satu Chatbot yang sering digunakan dalam lingkungan akademik adalah ChatGPT. Chatbot ini dikembangkan oleh OpenAI dan dirancang untuk memahami serta merespon pertanyaan pengguna dengan cara menyerupai percakapan manusia. Sejak diperkenalkan, ChatGPT telah menjadi pusat perhatian Mahasiswa dan Dosen untuk menjadi alat bantu dalam pembelajaran, ChatGPT dapat digunakan untuk memahami konsep sulit, menghasilkan ringkasan materi, membantu dalam pemrograman, serta menyelesaikan tugas akademik lainnya (Indra Farman, 2024).

Mahasiswa Teknik Informatika Universitas Karimun merupakan salah satu kelompok yang cukup aktif dalam memanfaatkan ChatGPT dalam proses pembelajaran, seperti mencari penjelasan materi, menyusun program, hingga 2 menyelesaikan tugas kuliah. Kemudahan akses, kecepatan respon, dan fleksibilitas waktu menjadi alasan utama mengapa ChatGPT banyak digunakan. Namun demikian, meskipun penggunaannya semakin meningkat, perlu dilakukan kajian mengenai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT tersebut. Kepuasan ini mencerminkan persepsi mahasiswa mengenai manfaat dan kenyamanan dalam menggunakannya, serta bagaimana pengalaman mereka selama menggunakan ChatGPT dapat menunjang proses pembelajaran. Sebagai institusi pendidikan yang berkomitmen terhadap kualitas pembelajaran, Universitas Karimun perlu memahami apakah penggunaan ChatGPT benar-benar memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT dalam mendukung aktivitas akademik mereka.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan

judul: “Analisis Kepuasan Penggunaan ChatGPT dalam Proses Pembelajaran pada Mahasiswa Teknik Informatika Universitas Karimun.”.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Analisis

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan analisis sebagai menelaah suatu peristiwa baik berupa tindakan, tulisan, atau yang lain seluruhnya untuk mengetahui keadaan sebenarnya. Analisis adalah proses memecah isu utama ke dalam komponen-komponennya, mendefinisikan batas-batasnya, dan menentukan bagaimana bagian-bagian ini berhubungan satu sama lain untuk sampai pada pemahaman yang benar tentang keseluruhannya. Analisis adalah proses metode mengumpulkan dan memeriksa informasi, data, dan bahan untuk lebih memahami pokok bahasan dan memungkinkan untuk menentukan apa yang sedang dikumpulkan. Analisis adalah proses mengkaji ulang metode penelitian melalui penggunaan analisis statistik dan analisis data yang telah ditetapkan. Hasil ini menunjukkan bahwa analisis adalah jenis studi yang mengintegrasikan dan memvalidasi data. (Wahana E. S. Halawa, 2020).

B. Pengertian Kepuasan Penggunaan

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subjektif pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan suatu sistem, layanan, atau teknologi. Kepuasan ini muncul dari perbandingan antara harapan pengguna sebelum menggunakan sistem dengan hasil atau manfaat yang mereka rasakan setelah menggunakannya.

Menurut (Kotler, 2016) Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subjektif pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan suatu sistem, layanan, atau teknologi. Kepuasan ini muncul dari perbandingan antara harapan pengguna sebelum menggunakan sistem dengan hasil atau manfaat yang mereka rasakan setelah menggunakannya.

(DeLone, 2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator paling umum yang digunakan untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan ini menggambarkan tanggapan afektif pengguna terhadap sistem, mencakup kenyamanan, kepercayaan, dan kemudahan saat menggunakan teknologi tersebut. Dalam model sukses sistem informasi yang mereka kembangkan, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan layanan yang diterima. Oleh karena itu, dalam

penelitian ini, kepuasan mahasiswa terhadap ChatGPT dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah sistem tersebut memberikan pengalaman belajar yang positif dan sesuai kebutuhan pengguna.

Sementara itu, menurut (Hajiheydari, 2018) kepuasan pengguna muncul dari persepsi atas perbedaan antara manfaat yang diharapkan dan manfaat nyata yang dirasakan setelah menggunakan suatu aplikasi atau layanan. Dengan kata lain, kepuasan mencerminkan keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem, meliputi aspek kemudahan, kecepatan, keakuratan, dan relevansi. Jika ChatGPT mampu memberikan respon yang sesuai dengan kebutuhan akademik mahasiswa, maka hal itu akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mereka.

C. Pengetian Teori Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model yang dikembangkan oleh (Davis, 1986), Model ini menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi tertentu. Model ini menyatakan bahwa ada dua faktor utama yang memengaruhi keputusan seseorang untuk menerima atau menggunakan teknologi, yaitu ;

1. Perceived Usefulness (PU) - Sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya.
2. Perceived Ease of Use (PEOU) - Sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem akan bebas dari usaha yang berat. Menurut (Davis, 1986), Persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan secara langsung mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi, yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku pengguna (niat berperilaku) dan penggunaan teknologi tersebut secara real time. Model ini banyak digunakan dalam penelitian untuk memahami adopsi teknologi informasi di berbagai bidang, termasuk pendidikan, sistem informasi, dan aplikasi berbasis web.

D. Pengertian ChatGPT

Chat Generative Trained Transformer disebut sebagai ChatGPT. OpenAI menciptakan teknologi yang dikenal sebagai ChatGPT. Arsitektur GPT-4 adalah sumber keberadaan ChatGPT. Menjawab dan memahami pertanyaan yang dapat membantu pengguna adalah tujuannya. ChatGPT menggunakan bahasa yang telah dipelajarinya

sebagai data pelatihan untuk melakukan tugas berbasis pemahaman. Seperti teman sejati, ia dapat mengirim dan menerima pesan teks

METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2020) Karena pendekatan kuantitatif telah digunakan begitu lama sehingga menjadi tradisi dalam penelitian, maka pendekatan ini disebut sebagai metode tradisional. Karena berpijak pada filsafat positivis, maka pendekatan ini dikenal dengan istilah positivistik. Karena berpegang pada kaidah ilmiah—yakni bersifat konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis— pendekatan ini bersifat ilmiah. Karena dapat digunakan untuk menemukan dan mengembangkan berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi baru, maka pendekatan ini disebut juga dengan metode penemuan. Karena data penelitian bersifat numerik dan digunakan statistik untuk analisisnya, maka pendekatan ini dikenal dengan pendekatan kuantitatif.

Pemeriksaan ilmiah yang sistematis terhadap unsur-unsur, fenomena, dan hubungan sebab akibat dikenal sebagai penelitian kuantitatif. Studi sistematis tentang peristiwa dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik komputer, statistik, atau matematika dikenal sebagai penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, metode statistik biasanya digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif. Kerangka kerja matematika dan teori yang berkaitan dengan angka-angka yang diteliti dalam metodologi penelitian ini digunakan oleh ahli statistik dan peneliti. (Karimuddin Abdullah, 2021).

Karena data dan temuannya bersifat numerik, maka metode penelitian kuantitatif adalah metode yang menggunakan metode analisis data statistik. Menghasilkan hasil yang obyektif sangat terbantu oleh penelitian kuantitatif; dengan mengumpulkan data, dapat diperoleh hasil yang obyektif dan dinilai dengan menggunakan metode validitas dan reliabilitas. Penelitian kuantitatif membagi masalah menjadi beberapa faktor untuk dilakukan penelitian terhadapnya. Setiap variabel disimbolkan dengan simbol yang berbeda-beda berdasarkan tuntutan peneliti atau permasalahan yang diteliti. Menemukan hubungan antara variabel penelitian merupakan langkah penting dalam menetapkan tujuan akhir. Dalam penelitian kuantitatif, sampel diambil dari data yang sudah ada dan seringkali memiliki tingkat kepercayaan 95% (Syafriada Hafni Sahir, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan ChatGPT tergolong tinggi, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan respons, serta akurasi dan relevansi informasi. Nilai rata-rata hasil kuisioner untuk variabel kepuasan (X) adalah 3.27 dari skala maksimum 4, dan rata – rata nilai hasil dari kuisioner untuk variable Penggunaan ChatGPT (Y) adalah 3.28 dan skala maksimum 4. Ini menunjukkan bahwa ChatGPT berhasil memberikan pengalaman positif dalam membantu proses pembelajaran mahasiswa.

Tingginya kepuasan tersebut berpengaruh langsung terhadap intensitas penggunaan ChatGPT. Data menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa puas cenderung menggunakan ChatGPT secara lebih sering dan rutin dalam kegiatan akademik mereka. Hal ini dibuktikan melalui uji korelasi Pearson, yang menunjukkan nilai $r = 0.777$ dengan signifikansi $p = < 0.001$ menandakan hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kepuasan penggunaan dengan tingkat penggunaannya dalam pembelajaran.

Selain melihat hubungan antara kepuasan dan penggunaan ChatGPT, penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai perbandingan efektivitas antara penggunaan ChatGPT dan metode pembelajaran konvensional yang selama ini digunakan mahasiswa. Dalam pendekatan konvensional, mahasiswa cenderung bergantung pada sumber seperti buku, jurnal, diskusi kelompok, serta bimbingan dosen. Metode ini meskipun kaya secara konsep dan mendalam, sering kali memerlukan waktu lebih lama, akses terbatas, dan usaha yang lebih besar dalam mengumpulkan serta memahami informasi.

Sebaliknya, dengan menggunakan ChatGPT, mahasiswa dapat memperoleh jawaban secara cepat, terarah, dan fleksibel. ChatGPT memungkinkan mahasiswa untuk mengakses informasi kapan saja tanpa dibatasi waktu dan tempat. Selain itu, ChatGPT juga dapat menyesuaikan jawaban dengan konteks pertanyaan, yang membuat proses belajar menjadi lebih personal dan efisien. Berdasarkan pengalaman mahasiswa, penggunaan ChatGPT dinilai lebih praktis dan efisien dibandingkan metode konvensional. Hal ini mendorong peningkatan kepuasan dalam proses belajar dan memotivasi mahasiswa untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Temuan ini mendukung dan memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh (Davis, 1986) dimana terdapat dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu:

1. Perceived Usefulness (PU): Dalam konteks penelitian ini, manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan ChatGPT meliputi: 1. Membantu menyelesaikan tugas akademik lebih cepat. 2. Menyediakan informasi yang relevan dan efisien. 3. Membantu memahami materi kuliah yang sulit. 4. Memberikan solusi instan atas pertanyaan atau kebingungan yang muncul saat belajar. Mahasiswa yang merasa bahwa ChatGPT memberikan manfaat nyata dalam aktivitas akademik cenderung lebih puas dan memiliki kecenderungan untuk terus menggunakannya.
2. Perceived Ease of Use (PEOU): Kemudahan dalam menggunakan ChatGPT yang dirasakan mahasiswa dapat berupa: 1. Antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami. 2. Tidak memerlukan instalasi atau konfigurasi rumit (cukup membuka browser atau aplikasi). 3. Hasil atau jawaban bisa diperoleh dengan cepat hanya melalui perintah teks. 4. Tidak memerlukan keahlian teknis yang tinggi.

Semakin mudah teknologi digunakan, maka semakin besar kemungkinan seseorang akan menyukai dan terus menggunakannya, termasuk dalam kegiatan belajar. Berdasarkan Teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh (Davis, 1986) penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU). Dalam konteks hasil penelitian ini, diketahui bahwa: 1. Mahasiswa merasakan manfaat nyata dari penggunaan ChatGPT (PU), 2. dan merasa bahwa ChatGPT mudah digunakan (PEOU), sehingga mendorong kepuasan, niat, serta perilaku aktual dalam menggunakan teknologi tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan SPSS versi 26, penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Karimun memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan ChatGPT dalam pembelajaran, dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,43 dari skala 4. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kemudahan penggunaan, kecepatan respon, keakuratan serta relevansi informasi, dan kenyamanan antarmuka, yang seluruh indikatornya terbukti valid dan reliabel. Selain itu, ChatGPT berperan positif dalam mendukung proses pembelajaran, dengan nilai rata-rata penggunaan sebesar

3,28, yang menunjukkan bahwa mahasiswa aktif memanfaatkannya untuk menyelesaikan tugas, memahami materi, dan mencari referensi belajar. Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kepuasan dan penggunaan ChatGPT, dengan koefisien korelasi sebesar 0,777 dan nilai signifikansi $p < 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa, semakin tinggi pula intensitas penggunaan ChatGPT dalam kegiatan akademik. Dengan demikian, penggunaan ChatGPT memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa, namun tetap memerlukan arahan agar tidak mengurangi kemampuan berpikir kritis secara mandiri.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, mahasiswa disarankan menggunakan ChatGPT secara bijak dan bertanggung jawab, serta tetap mengembangkan kemampuan berpikir kritis tanpa bergantung sepenuhnya pada AI. Dosen diharapkan dapat memberikan arahan dalam pemanfaatan teknologi berbasis AI dan mengintegrasikannya dalam pembelajaran melalui tugas yang menuntut analisis mendalam. Pihak universitas perlu menyusun panduan etika penggunaan AI, melakukan sosialisasi, serta meningkatkan literasi digital mahasiswa agar pemanfaatannya lebih produktif. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan responden, menggunakan pendekatan kualitatif atau mixed-methods, meneliti dampak jangka panjang penggunaan ChatGPT terhadap kemampuan akademik, mengkaji faktor-faktor tambahan yang memengaruhi kepuasan, membandingkan dengan platform AI lain, serta melakukan penelitian eksperimental guna menilai dampak penggunaan AI terhadap hasil belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems : theory and results [Thesis (Ph.D. Dissertation)]. Massachusetts Institute of Technology (MIT).
- DeLone. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Hajiheydari. (2018). Mobile application user behavior in developing countries. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 44, 139–153.
- Indra Farman. (2024). Analisis Penggunaan Chatgpt Sebagai Asisten Virtual Untuk

- Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa Pendidikan Teknologi Informasi. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pelajaran*, 7(e-ISSN 2655-6022), 6636–6639.
- Karimuddin Abdullah. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Saputra Nanda, Ed.).
- Kotler. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Nur Azrina. (2024). Analisis Keefektifan ChatGPT dalam Membantu Proses Belajar pada Mahasiswa STMIK Antar Bangsa. *Jurnal Teknik Informatika Stmik Antar Bangsa*, 10(E-ISSN 2615-3459), 32–39.
- Syafrida Hafni Sahir. (2022). *Metodologi Penelitian* (Koryati Try, Ed.; 1st ed.). KBM Indonesia
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Sutopu, Ed.; 2nd ed., Vol. 2). ALFABETA
- Wahana E. S. Halawa. (2020). Analisis Gambar Ilustrasi Hombo Batu Nias Gunungsitoli. *Jurnal Sei Rupa*, 9(p-ISSN: 2301-5942), 194–203.