

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Pemanfaatan Chatgpt Untuk Tugas Akademik

^aRia Pramudiana Kulsum, ^bIryanto Chandra

^a Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 22101040085@student.uin-suka.ac.id

^b Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, iryanto.chandra@uin-suka.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 4 April 2026

Revisi Akhir: 30 Maret 2026

Diterbitkan Online: 30 April 2026

KATA KUNCI

Kepuasan pengguna, ChatGPT, Mahasiswa Ilmu Perpustakaan

KORESPONDENSI

E-mail: 22101040085@student.uin-suka.ac.id

A B S T R A C T

Penelitian ini mengkaji mengenai tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan ChatGPT untuk kepentingan akademik menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang pernah mengakses ChatGPT sebagai responden penelitian. Model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dalam penelitian ini adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 dengan lima variabel antara lain variabel isi, variabel ketepatan, variabel bentuk, variabel kemudahan penggunaan, dan variabel ketepatan waktu. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, tingkat kepuasan pengguna ChatGPT dalam hal ini mahasiswa Ilmu Perpustakaan tergolong dalam kategori sangat puas dengan skor persentase sebesar 77,5%. Adapun hasil persentase dari kelima variabel termasuk dalam kategori puas dan sangat puas. Variabel yang memperoleh skor persentase paling rendah adalah variabel ketepatan dengan 70,05% termasuk dalam kategori puas sedangkan variabel yang memperoleh skor persentase tertinggi adalah variabel kemudahan penggunaan dengan 83,00% termasuk dalam kategori sangat puas.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi merupakan proses yang terjadi terus menerus untuk memenuhi kebutuhan manusia terhadap informasi. Adanya kemajuan tersebut, membuat setiap manusia harus beradaptasi agar kompetensi dan produktivitas dapat berjalan secara optimal. Bentuk kemajuan teknologi ada berbagai hal salah satunya adalah kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* (AI). Cabang dari ilmu komputer satu ini berperan untuk mengembangkan sistem dan mesin yang memiliki kemampuan untuk melakukan tugas yang biasanya dilakukan oleh manusia.

Munculnya AI menjadi hal yang menguntungkan bagi beberapa kalangan, salah satunya mahasiswa. Di tengah menumpuk nya tugas – tugas kuliah, mahasiswa dapat memanfaatkan AI untuk membantu menyelesaikannya.

Seperti hasil survei yang telah dilakukan oleh Digital Council pada tahun 2024, ada sebanyak 86% mahasiswa yang menggunakan AI untuk kepentingan studi. Dan AI yang paling umum digunakan adalah ChatGPT, dengan persentase sebanyak 66% mahasiswa yang menggunakannya.

Sejak awal rilis hingga saat ini, ChatGPT telah mencapai versi kelima. Versi tersebut menjadi *default* pada layanan ChatGPT. Kemampuan yang dimiliki versi lima ini telah meningkat dibanding dengan versi sebelumnya. Kemampuan ChatGPT ditawarkan dalam beberapa paket antara lain *free*, *plus*, dan juga *pro*. Versi *free* ChatGPT menjadi versi yang secara luas digunakan oleh mahasiswa.

Mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjadi salah satu kalangan pengguna ChatGPT versi *free*. ChatGPT dimanfaatkan untuk menemukan tambahan informasi yang sesuai dengan tugas apa yang

sedang dikerjakan. Namun, meskipun pengguna ChatGPT terhitung banyak, hal tersebut tidak bisa menjadi tolak ukur suatu sistem dikatakan berhasil. Perlu dilakukan evaluasi terkait kualitas dari informasi (*system quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan sistem informasi (*system use*), pengaruh pribadi (*individual impact*), dan pengaruh organisasi (*organization impact*) [1].

Kepuasan pengguna merupakan salah satu cara mengevaluasi keberhasilan sistem informasi. Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi. Model EUCS pertama kali dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 memfokuskan penilaian sistem berdasarkan isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), waktu (*timeliness*), dan kemudahan dari kinerja sistem (*ease of use*) [2].

Merujuk pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rabbani, (2023) dengan judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Google Scholar Berdasarkan Komponen EUCS (Studi Kasus Mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2019), diperoleh nilai tertinggi. Hal tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pengguna tidak didasarkan pada satu variabel yang mendapat nilai tertinggi atau terendah. Hasil penelitian juga dipengaruhi oleh sistem apa yang akan diukur dan siapa objeknya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengukuran

Pengukuran menurut Lupyanto dan Dwikurnianingsih dalam [4] adalah pemberian nilai yang berupa angka terhadap atribut yang terdapat dalam diri seseorang, hal atau objek menurut aturan. Kriteria pengukuran sistem informasi menurut [5] adalah sebagai berikut:

- a. Validitas (Pengukuran sesuai dengan tujuan)
- b. Reliabilitas (Hasilnya tetap konsisten dalam waktu yang sama)

2.2. Kepuasan

Kepuasan berhubungan dengan pemberian nilai dari seseorang berdasarkan apa yang dirasakan. Fecikova dalam [6] mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan yang muncul karena seseorang mengevaluasi apa yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapan. Hal tersebut berkaitan dengan keinginan atau kebutuhan terhadap suatu produk atau layanan. Seperti halnya yang disampaikan oleh Tjiptono dalam [7]

mengenai indikator yang ada pada kepuasan adalah kesesuaian harapan, keinginan berkunjung kembali, dan juga kesediaan rekomendasi.

2.3. Artificial Intelligence (AI)

Artificial intelligence merupakan sistem cerdas yang dimanfaatkan untuk tujuan tertentu di berbagai bidang. Ensiklopedia *Britannica* dalam [8] mendefinisikan *artificial intelligence* sebagai cabang ilmu komputer yang mampu menggambarkan pengetahuan menggunakan simbol serta mampu memproses informasi berdasarkan aturan tertentu. Maraknya AI pada saat ini menjadikan AI digunakan di berbagai sektor seperti telekomunikasi, perbankan, manufaktur, bahkan sektor pemerintahan [9]. Di dalam dunia pendidikan, AI memberikan kesempatan, harapan, dan juga tantangan terhadap inovasi pendidikan [10]. Alasan AI dimanfaatkan di berbagai sektor salah satunya karena sistem tersebut mampu memproses data secara cepat dan akurat sehingga dinilai efektif dalam membantu tugas pengguna.

2.4. ChatGPT

Sebuah laboratorium riset AI di Amerika Serikat berhasil mengembangkan sebuah produk chatbot bernama ChatGPT. ChatGPT dirilis pada November 2022 dan hingga saat ini ChatGPT telah mencapai versi kelima. AI tersebut dapat memproses bahasa alami (*natural language processing/ NLP*) dan mampu merespons pertanyaan pengguna nya dalam bentuk teks yang diketikkan [11]. Aiman & Imas, (2023) mendefinisikan ChatGPT sebagai AI yang dapat berkomunikasi dan membantu pengguna nya menyelesaikan berbagai tugas.

ChatGPT berfungsi memberikan balasan dari pengguna melalui *keyword* yang terdeteksi oleh sistem. Jawaban yang dihasilkan oleh ChatGPT bergantung pada *prompt text* yang dimasukkan oleh pengguna. Apabila *prompt* yang diketikkan semakin detail, maka jawaban yang dihasilkan juga semakin sesuai dengan informasi yang dibutuhkan [13]. Sebagai AI yang kerap digunakan oleh khalayak, ChatGPT memiliki berbagai kemampuan antara lain:

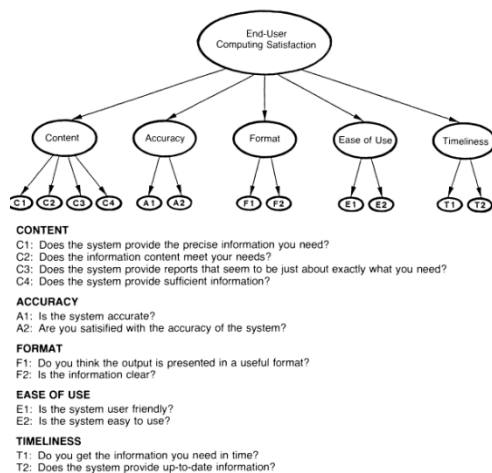
- a. Kemampuan memahami dan merespons dalam berbagai bahasa
- b. Dapat memberikan jawaban yang akurat dan relevan
- c. Dapat berinteraksi dengan pengguna layaknya berkomunikasi dengan asisten pribadi
- d. Memiliki akses ke berbagai sumber termasuk *database* dan jurnal ilmiah
- e. Dapat mengingat dan mempelajari kebiasaan pengguna nya

2.5. Mahasiswa

Mahasiswa adalah mereka yang memperoleh status dari ikatan perguruan tinggi. Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi. Mahasiswa berperan sebagai generasi penerus bangsa, sebagai *agen of change*, sebagai seseorang orang yang mampu mengontrol sosial, dan menjaga nilai moral yang ada [14]. Oleh karena itu, mahasiswa dituntut untuk bisa berpikir kritis, kreatif, dan inovatif. Seorang mahasiswa juga harus aktif berpartisipasi dalam setiap proses pembelajaran sehingga mampu mengintegrasikan teori dan praktik dalam program studinya.

2.6. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan model evaluasi sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut [2]. EUCS menurut Doll & Torkzadeh memiliki lima variabel antara lain *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Kelima variabel tersebut yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui kepuasan pengguna suatu sistem informai.



Gambar 1. Model EUCS

Sumber: [2]

Berikut penjelasan kelima variabel EUCS menurut [2]:

- Variabel *Content* (Isi). Variabel ini menilai kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Isi yang ada pada suatu sistem terdiri dari fitur yang dapat diakses pengguna dan informasi yang dihasilkan.
- Variabel *Accuracy* (Ketepatan). Variabel ini menilai kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan ketepatan data yang dihasilkan sistem yang selanjutnya diubah menjadi informasi.
- Variabel *Format* (Bentuk). Variabel *format* menilai kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan bagaimana tampilan sistem dan pengorganisasian informasi yang dihasilkan.

- Variabel *Ease of use* (Kemudahan penggunaan). Variabel ini mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan kemudahan penggunaan sistem serta keramahan pengguna seperti entri data, pemrosesan data, dan pengambilan informasi.
- Variabel *Timeliness* (Ketepatan waktu). Variabel ini menilai kepuasan pengguna dengan mengukur kapasitas sistem untuk segera memberikan hasil berupa data dan informasi kepada pengguna. Setiap permintaan pengguna segera diproses dan hasilnya ditampilkan dengan cepat tanpa ada penundaan atau dikategorikan sebagai sistem *real-time*.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Metode tersebut dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna ChatGPT yakni dengan mendeskripsikan hasil yang diperoleh dari kuesioner yang disediakan. Penelitian ini dilakukan di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada bulan September 2025 sampai dengan Januari 2026.

Objek penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap penggunaan ChatGPT. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif program studi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2022 hingga 2025. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif program studi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang pernah mengakses ChatGPT yakni berjumlah 110. Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan teknik sampel jenuh yaitu seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 110.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan juga dokumentasi. Kuesioner berisi pernyataan yang dibuat berdasarkan teori EUCS dan menggunakan skala likert sebagai pilihan jawabannya. Penelitian ini menggunakan rumus *korelasi product moment* untuk menguji valid atau tidaknya kuesioner, sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Menurut [15], analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah diperoleh tanpa harus membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Rumus yang digunakan untuk analisis data adalah persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\% \quad (3.1)$$

Keterangan:

P = Persentase

f = jumlah data berdasarkan karakter pengguna pada kategori skor

n = jumlah keseluruhan

Setelah diperoleh hasil dari rumus tersebut, maka akan diaplikasikan dengan kategori skor berdasarkan persentase.

Tabel 1 : Kategori Skor Persentase

No.	Kategori Skor	Persentase
1.	Sangat Puas	75 – 100%
2.	Puas	50 – 74%
3.	Tidak Puas	25 – 49%
4.	Sangat Tidak Puas	0 – 24%

(Sumber: Sugiyono, 2017)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui suatu instrumen penelitian tersebut valid atau tidak. Hal tersebut dapat diperoleh apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Untuk menguji validitas, peneliti membagikan kuesioner kepada 30 responden diluar sampel utama. Pengujian dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS 27 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Dengan mencari r_{tabel} ($\alpha = 5\%$) dengan degree of freedom (df) = $n-2$, nilai (df) = $30 - 2 = 28$. Nilai r_{tabel} 28 adalah 0,361. Berikut adalah hasil uji validitas instrumen penelitian menggunakan IBM SPSS 27:

Tabel 2 : Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
x1	0,361	0,625	Valid
x2	0,361	0,734	Valid
x3	0,361	0,595	Valid
x4	0,361	0,697	Valid
x5	0,361	0,455	Valid
x6	0,361	0,592	Valid
x7	0,361	0,531	Valid
x8	0,361	0,545	Valid
x9	0,361	0,574	Valid
x10	0,361	0,541	Valid
x11	0,361	0,582	Valid
x12	0,361	0,528	Valid
x13	0,361	0,528	Valid
x14	0,361	0,601	Valid
x15	0,361	0,688	Valid
x16	0,361	0,688	Valid
x17	0,361	0,688	Valid
x18	0,361	0,739	Valid
x19	0,361	0,647	Valid
x20	0,361	0,514	Valid

(Sumber: Olah data peneliti, 2026)

Maka berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid karena nilai r hitung yang dihasilkan lebih besar dari 0,361.

4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji konsistensi jawaban responden terhadap kuesioner penelitian. Uji reliabilitas dilakukan pada 30 responden diluar sampel utama. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Berdasarkan pengujian menggunakan IBM SPSS 27 diperoleh

hasil *Cronbach Alpha* sebesar 0,904. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen pada penelitian ini dikatakan reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 3 : Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.904	20

(Sumber: Olah data peneliti, 2026)

4.3. Hasil Uji Persentase

Uji persentase dilakukan berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 110 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4 : Hasil Uji Persentase

No.	Variabel	Skor Total	Skor Ideal	%
1.	Isi (Content)	1.333	1.760	75,73%
2.	Keakuratan (Accuracy)	1.233	1.760	70,05%
3.	Bentuk (Format)	1.357	1.760	77,10%
4.	Kemudahan (Ease of Use)	1.826	2.200	83,00%
5.	Ketepatan (Timeliness)	1.071	1.320	81,13%
6.	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	6.820	8.800	77,5%

(Sumber: Olah data peneliti, 2026)

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan variabel ketepatan (*accuracy*) menjadi variabel dengan skor terendah yakni sebesar 70,05% dengan kategori puas. Kemudian diikuti variabel isi (*content*) dengan skor persentase 75,73% dan termasuk dalam kategori puas, variabel bentuk (*format*) dengan skor persentase 77,10% termasuk dalam kategori sangat puas, selanjutnya variabel ketepatan waktu (*timeliness*) dengan skor persentase 81,13% termasuk dalam kategori sangat puas, dan yang terakhir variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang memperoleh skor persentase tertinggi yaitu sebesar 83,00% dengan kategori sangat puas. Setelah skor yang diperoleh pada masing-masing variabel dihitung kembali menggunakan rumus persentase, diperoleh skor persentase kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 77,5%. Maka skor persentase tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai pengguna ChatGPT termasuk dalam kategori sangat puas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa aktif Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 77,5%. Hasil persentase tingkat kepuasan pengguna ChatGPT pada tiap variabel berada di nilai 70 % hingga 83% yang artinya mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai pengguna ChatGPT merasa puas terhadap sistem yang dimiliki ChatGPT. Kemudian untuk pengembang sistem aplikasi ChatGPT, diharapkan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem ChatGPT kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Delone and E. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, Apr. 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [2] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, p. 259, Jun. 1988, doi: 10.2307/248851.
- [3] L. G. F. A. Rabbani, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Google Scholar Berdasarkan Komponen EUCS (Studi Kasus Mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2019)," 2023.
- [4] W. Asmita and W. Fitriani, "Jurnal Mahasiswa BK An-Nur : Berbeda, Bermakna, Mulia Volume 8 Nomor 3 Tahun 2022 Tersedia Online: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR> p-ISSN. 2460-9722 | e-ISSN. 2622-8297," vol. 8, 2022.
- [5] Hevner, March, Park, and Ram, "Design Science in Information Systems Research," *MIS Quarterly*, vol. 28, no. 1, p. 75, 2004, doi: 10.2307/25148625.
- [6] R. Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*. Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- [7] H. Irnandianis, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi KUBUKU Pada Perpustakaan STIKES Notokusumo Yogyakarta Berdasarkan Komponen EUCS," 2023.
- [8] A. Swankar, *Artificial Intelligence Based Optimization Techniques: A Review, Intelligent Computing Techniques for Smart Energy Systems*. Lecture Notes in Electrical Engineering, 2020.
- [9] K. R. Ririh, N. Laili, A. Wicaksono, and S. Tsurayya, "STUDI KOMPARASI DAN ANALISIS SWOT PADA IMPLEMENTASI KECERDASAN BUATAN (ARTIFICIAL INTELLIGENCE) DI INDONESIA," *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, vol. 15, no. 2, pp. 122–133, Jun. 2020, doi: 10.14710/jati.15.2.122-133.
- [10] T. Baker, N. Anissa, and L. Smith, "Educ-AI-tion rebooted? Exploring the future of artificial intelligence in schools and colleges," *nesta*. Accessed: Dec. 18, 2024. [Online]. Available: <https://www.nesta.org.uk/report/education-rebooted/>
- [11] "openai.com." Accessed: Sep. 24, 2025. [Online]. Available: <https://openai.com/id-ID/research/>
- [12] F. Aiman and K. Imas, "Tantangan Penggunaan ChatGPT dalam Pendidikan Ditinjau dari Sudut Pandang Moral," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, vol. 5(1), 2023.
- [13] S. Serdianus and T. Saputra, "PERAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE CHATGPT DALAM PERENCANAAN PEMBELAJARAN DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0," *MISP*, vol. 3, no. 1, pp. 1–18, Jun. 2023, doi: 10.34307/misp.v3i1.100.
- [14] S. W. Sarwono, *Perbedaan Antara Pemimpin dan Aktivis dalam Gerakan Protes Mahasiswa*, 1st ed. Jakarta: Bulan Bintang, 1978.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.