

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengalami transformasi yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satunya yang mengalami dampak adalah bidang pendidikan, di mana teknologi digunakan sebagai sarana pendukung dalam pelaksanaan proses pembelajaran. Salah satu teknologi kecerdasan buatan yang terus berkembang pesat dan semakin populer dalam konteks pendidikan salah satunya adalah penggunaan *chatbot*. *Chatbot* merupakan perangkat lunak sistem elektronik yang berfungsi untuk mensimulasikan percakapan dengan merespons kata kunci atau frasa yang dikenalnya. *Chatbot* dapat diintegrasikan ke berbagai platform, termasuk situs web, aplikasi seluler, dan platform pemesanan [1]. Salah satu *Chatbot* yang digemari mahasiswa pada saat ini adalah *ChatGPT*.

ChatGPT dapat berfungsi sebagai panduan, menjawab pertanyaan, atau bahkan bertindak sebagai mentor virtual selama proses pembelajaran. *ChatGPT* yang dikembangkan oleh *Open AI*, merupakan jenis perangkat lunak kecerdasan buatan yang difungsikan untuk mensimulasikan percakapan dengan pengguna manusia. *Chatbot* ini menggunakan algoritma yang telah diprogram untuk memahami input dalam bahasa alami dan memberikan respons sesuai, baik yang telah dipersiapkan sebelumnya maupun yang dibuat secara otomatis oleh kecerdasan buatan. Melalui pengembangan terus-menerus menggunakan teknik penguatan, pemrosesan bahasa alami, dan pembelajaran mesin, *ChatGPT* terus meningkatkan kemampuannya dalam memahami dan merespons kebutuhan pengguna secara menyeluruh [1].

ChatGPT telah menjadi lebih umum sekarang, terutama untuk membantu mahasiswa mengatasi berbagai masalah akademik. Meskipun *ChatGPT* memiliki kemampuan yang canggih, penggunaannya perlu diberikan arahan dan diberikan

peringatan agar tidak menjadikan lulusan yang kurang berpikir, menulis secara kritis, dan memiliki rasa malas hanya copy-paste saja. Selain itu, perlu diperhatikan aspek privasi dan etika penggunaannya. Oleh karena itu, para praktisi pendidikan harus mempertimbangkan dengan cermat bagaimana mereka menggunakan teknologi *ChatGPT* dalam pembelajaran dan memastikan bahwa penggunaannya sesuai dengan nilai-nilai etika dan standar privasi yang telah ditetapkan [2].

Berdasarkan hasil Survei awal yang telah peneliti lakukan dengan menyebar kuisioner pada mahasiswa universitas malikussaleh, sebanyak 50 responden menyatakan telah menggunakan *Chatbot* GPT. Namun, pemahaman yang lebih mendalam pada keterbatasan *ChatGPT* dalam memahami bahasa informal mahasiswa menjadi hambatan, mengurangi kapasitasnya untuk merespons dengan tepat dan Mahasiswa yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi mungkin mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan *Chatbot* GPT, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan *ChatGPT* sehingga memiliki dampak signifikan pada efektivitas penggunaan teknologi ini. Memahami pandangan mahasiswa terhadap aplikasi chat generatif ini sangatlah penting. Dengan melakukan analisis kepuasan ini pengembang aplikasi dapat memperoleh informasi berharga untuk meningkatkan mutu layanan atau mengatasi masalah yang ada [3].

Dengan demikian hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana *ChatGPT* diterima dan dipandang oleh mahasiswa, serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan teknologi ini. Informasi ini dapat menjadi dasar penting dalam pengembangan dan peningkatan penggunaan *ChatGPT* dalam perguruan tinggi. Temuan penelitian ini dapat memberikan panduan bagi seluruh mahasiswa dalam menggunakan dan mendukung kemajuan teknologi berbasis ChatBot GPT sebagai solusi yang lebih efisien dan inovatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan seperti dibawah ini:

1. Apakah Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ChatGPT
2. Apakah Kebergunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ChatGPT
3. Apakah Niat perilaku pengguna terhadap sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan Pengguna ChatGPT

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan landasan yang telah digambarkan oleh penulis, maka dapat dirinci masalah-masalah tersebut, antara lain:

1. Sumber data pada penelitian berdasarkan hasil kuisisioner.
2. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Malikussaleh sebagai lokasi studi.
3. Penelitian ini akan melibatkan mahasiswa Teknik Universitas Malikussaleh yang sering menggunakan *ChatGPT* sebagai responden.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan sistem terhadap kepuasan pengguna ChatGPT
2. Untuk mengetahui pengaruh Kebergunaan sistem terhadap kepuasan Pengguna ChatGPT.
3. Untuk mengetahui pengaruh Niat perilaku pengguna terhadap sistem terhadap kepuasan ChatGPT

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pengguna *ChatGPT* :
 - a. Hasil penelitian ini akan membantu mahasiswa dan institusi pendidikan untuk lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan terhadap penggunaan *ChatGPT*.

- b. Mahasiswa dan institusi pendidikan dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mendorong penggunaan *ChatGPT*.
 - c. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, institusi pendidikan dapat meningkatkan pelayanan mereka dan memastikan bahwa *ChatGPT* memberikan manfaat yang lebih besar kepada mahasiswa, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.
2. Bagi Peneliti :
- a. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan dalam bidang penerimaan teknologi dalam perguruan tinggi.
 - b. Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang cara teknologi diterima dalam konteks perguruan tinggi.
 - c. Hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *ChatGPT* dalam konteks perguruan tinggi.
3. Bagi Pengembang *ChatGPT* :
- a. Dapat memberikan wawasan bagi pengembang *ChatGPT* dan produsen perangkat lunak pendidikan untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna akhir mereka. Ini dapat membantu mereka untuk menghasilkan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan lembaga pendidikan.
 - b. Dapat memodifikasi dan mengoptimalkan *ChatGPT* agar lebih mudah digunakan dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna, terutama dalam lingkungan perguruan tinggi.
 - c. Dapat memberikan wawasan bagi pengembang *ChatGPT* tentang jenis fitur pendukung yang diperlukan dalam konteks perguruan tinggi. Hal ini dapat membantu mereka mengembangkan fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan mengoptimalkan penggunaan *ChatGPT* dalam pembelajaran.