

Mahasiswa dan GenAI: Mengadopsi atau Tertinggal!

Aulia Helmina Putri*, Firda Nosita

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia

*Correspondence: hpaulia.office@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplor determinan kepuasan penggunaan Gen AI dan niat mahasiswa untuk terus menggunakan GenAI dalam mendukung perkuliahan dengan mengintegrasikan TAM dan ECT. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada mahasiswa pada beberapa Perguruan Tinggi di Kalimantan Selatan. Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan bantuan Smart-PLS. Temuan menunjukkan bahwa persepsi manfaat serta konfirmasi harapan terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan penggunaan dan juga meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan GenAI oleh mahasiswa. Sementara itu persepsi kemudahan penggunaan secara statistik tidak mempengaruhi kepuasan penggunaan maupun niat penggunaan GenAI berkelanjutan. Kepuasan yang dirasakan dari penggunaan GenAI mendorong mahasiswa untuk terus menggunakan GenAI dalam proses pembelajaran mereka. Temuan ini menekankan bahwa GenAI telah diterima secara masif oleh mahasiswa yang *tech-savvy* karena menyadari bahwa GenAI memberikan manfaat dan memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan mereka dalam mendukung perkuliahan. GenAI terus mengalami perkembangan dan penyempurnaan fitur sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. GenAI memberikan pilihan apakah mahasiswa harus terus mengadopsinya atau akan tertinggal.

Kata Kunci: GenAI, Artificial Intelligent, ChatGPT, Perguruan Tinggi

ABSTRACT

This study aims to explore the determinants of satisfaction with GenAI and students' continuance intention to use GenAI to support their academic activities by integrating the Technology Acceptance Model (TAM) and Expectation Confirmation Theory (ECT). Data were collected through an online questionnaire distributed to university students from several higher education institutions in South Kalimantan, Indonesia. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with the assistance of SmartPLS. The findings indicate that perceived usefulness and expectation confirmation significantly influence user satisfaction, which in turn enhances students' continuance intention to use GenAI. In contrast, perceived ease of use does not have a statistically significant effect on either user satisfaction or continuance intention. Satisfaction derived from GenAI usage encourages students to continue integrating GenAI into their learning processes. These findings emphasize that GenAI has been widely accepted by tech-savvy students, who recognize its benefits and its ability to meet their performance expectations in supporting academic activities. As GenAI continues to evolve and improve its features, it increasingly aligns with users' needs, positioning GenAI as a critical technological option that students may either continue to adopt or risk being left behind.

Keywords: GenAI, Artificial Intelligent, ChatGPT, Higher Education

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah mengubah banyak aspek kehidupan. Dimulai dari era industri 4.0 yang memperkenalkan pemanfaatan teknologi melalui otomatisasi pada industri yang bertujuan untuk menciptakan efisiensi, dilanjutkan dengan era masyarakat 5.0 (*society 5.0*) yang memperluas pemanfaatan teknologi dalam rangka penyelesaian masalah-masalah sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan manusia. Otomatisasi dan digitalisasi tidak terhindarkan demi efektivitas dan efisiensi. Peran teknologi semakin nyata ketika dunia menghadapi wabah Covid19, dimana semua aktivitas fisik dibatasi dan digantikan dengan langkah-langkah baru seperti penggunaan teknologi dalam setiap lini dari bisnis, pekerjaan, belanja hingga pembelajaran.

Konsep masyarakat 5.0 menawarkan solusi bagi kehidupan dengan mengintegrasikan teknologi dan manusia. Hal ini diharapkan dapat mendorong efisiensi, fleksibilitas, berkelanjutan dan akhirnya meningkatkan kesejahteraan (Siagian, 2023). Salah satu kemajuan

teknologi adalah *artificial intelligence* (AI). Salah satu contoh AI adalah *Generative AI* (GenAI) yaitu sistem yang didesain untuk menghasilkan konten seperti teks, gambar, video, musik, kode komputer atau kombinasi dari berbagai jenis konten (Farrelly & Baker, 2023).

Berbagai platform GenAI tersedia bagi semua orang tanpa kecuali, baik gratis maupun berbayar. Survei Goodstats menyebut bahwa setidaknya ada lima platform GenAI yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia, yaitu ChatGPT, Meta AI, Capcut, Gemini dan Google Assistant (Wafa, 2025). GenAI tidak hanya digunakan dalam organisasi bisnis, tetapi juga dalam proses pembelajaran. Zawacki-Richter *et al.*, (2024) menyebut bahwa penggunaan GenAI dan perannya dalam pendidikan, profesional, akademik dan pemerintahan semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. GenAI memungkinkan pengayaan pada proses pembelajaran siswa dengan mengubah keterlibatan siswa, umpan balik yang konstruktif, penilaian, penyesuaian kurikulum sampai dengan dukungan kesehatan mental

(Alqahtani et al. 2023). Bagi siswa, GenAI bermanfaat bagi proses penyelesaian pekerjaan atau tugas dalam proses pembelajaran di kelas maupun tugas akhir.

AI adalah bidang yang berfokus pada pengembangan sistem yang dapat melakukan tugas yang biasanya memerlukan kecerdasan manusia seperti belajar, bernalar dan memecahkan masalah (Kurniahtunnisa et al., 2025). AI sebagai ilmu tentang cara membuat mesin melakukan hal-hal yang memerlukan kecerdasan jika dilakukan oleh manusia, atau dengan kata lain AI bertujuan untuk meniru perilaku manusia melalui teknologi atau metode. Tujuan utama AI adalah menciptakan sistem cerdas, yaitu dengan program komputer dan atau mesin yang mampu meniru perilaku cerdas manusia seperti belajar, memberikan persepsi sampai membuat argumen (Rainer et al. 2024). Teknologi AI meliputi *machine learning* (ML), *Internet of Things* (IoT), otomasi dan *natural language processing*. AI dapat meningkatkan sistem pembuatan keputusan, meningkatkan efektivitas, fleksibilitas, efisiensi, produktivitas, mengurangi biaya atau menghasilkan barang dengan kualitas tinggi pada tingkat kustomisasi tinggi (Uriarte et al. 2025).

Elkhodr et al., (2023) menemukan bahwa siswa yang diberikan pengalaman untuk menggunakan ChatGPT dalam pengerjaan tugasnya merespon positif penggunaan ChatGPT dan memandangnya sebagai sumber daya berharga yang akan mereka gunakan lagi dimasa depan. Pemahaman yang baik mengenai teknologi GenAI dan sikap positif terhadap teknologi menunjukkan kesediaan siswa untuk menggunakan GenAI (Chan and Hu 2023) meskipun demikian, siswa juga menunjukkan kekhawatiran terlalu bergantung pada GenAI yang dapat membatasi interaksi sosial mereka. Strzelecki dan ElArabawy (2024) menjelaskan implikasi ChatGPT pada konteks pendidikan tinggi dan menemukan bahwa siswa cenderung menggunakan ChatGPT jika mereka merasa ChatGPT ramah pengguna dan usaha yang lebih sedikit.

Penggunaan GenAI dapat dijelaskan dengan *Technology Acceptance Model* atau TAM yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dengan tujuan untuk memberikan penjelasan perilaku keberterimaan teknologi komputer. Dua faktor kunci dalam TAM adalah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). *Perceived Ease of Use* (PEOU) adalah persepsi pengguna mengenai kemudahan mengadopsi sebuah sistem atau keyakinan individu bahwa hanya sebuah sistem mudah dipelajari dan dioperasikan. Jika pengguna merasa bahwa sebuah sistem mudah digunakan, mereka akan cenderung melihat sistem tersebut sederhana dan memuaskan (Sun and Zhang 2008). Sebagai konsekuensinya, pengguna diharapkan bergabung, menggunakan lebih banyak dan terikat lebih lama dengan sistem.

Perceived Usefulness (PU) mencerminkan penilaian individu mengenai manfaat ketika menggunakan teknologi tertentu, atau dengan kata lain

PU menggambarkan evaluasi individu mengenai kemungkinan teknologi membawa dampak atau nilai bagi pekerjaan atau proses kerja mereka (Davis, Bagozzi, and Warshaw 1989). Dalam *Uses and Gratifications Theory* oleh Katz et al (Bhatnagr and Rajesh 2025) menyebut bahwa individu menggunakan media (seperti platform digital) untuk memuaskan kebutuhan mereka akan kenyamanan, kecepatan dan kustomisasi. *Platform AI* digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan akan informasi dan menyediakan rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai pilihan. Nguyen et al., (2025) menegaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan faktor kunci kepuasan dan penggunaan berkelanjutan pada layanan teknologi. Mereka menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan maka semakin besar kepuasan dan akhirnya memicu keterlibatan berkelanjutan. Individu yang memiliki kepuasan tinggi dalam penggunaan AI cenderung mendorong kesediaan mereka untuk terus menggunakan *platform AI*.

Dibalik manfaat GenAI yang semakin diakui dan memberikan efisiensi dalam pembelajaran, terdapat tantangan yang dihadapi oleh pendidik dan siswa itu sendiri. Kehadiran GenAI sebagai salah satu solusi tidak lepas dari adanya potensi GenAI dapat mereduksi beberapa aspek seperti kreativitas, empati, kemampuan analisis sampai dengan keterampilan pemecahan masalah, terutama pada siswa yang saat ini bertumpu pada informasi tersedia secara daring. Penggunaan GenAI juga dapat berpotensi menghasilkan bias, yaitu kekeliruan yang mungkin ditimbulkan dari hasil yang diberikan oleh GenAI dan mungkin berkaitan dengan kemampuan manusia itu sendiri dalam membuat *prompt* (perintah). Selain itu, isu etika dalam akademik sangat berkaitan dengan penggunaan GenAI seperti isu-isu plagiarisme, orisinalitas dan integritas.

Penggunaan *GenAI* yang berkelanjutan dapat berpotensi menimbulkan keterikatan dan ketergantungan siswa. Di satu sisi, pemanfaatan *GenAI* oleh siswa tidak dapat dimungkiri karena tuntutan perkembangan teknologi dan efisiensi namun disisi lain pemanfaatan GenAI juga dapat menimbulkan risiko bagi siswa. Kasneci et al., (2023) menyebut bahwa penggunaan *GenAI* secara berkelanjutan dapat mereduksi kreativitas dan kemampuan menulis siswa secara mandiri karena cenderung bersandar pada jawaban atau hasil yang diberikan oleh *GenAI*. Tantangan ini tentu saja menjadi penting untuk diperhatikan dan dikelola oleh pemangku kepentingan, terutama di bidang pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan manusia yang siap menghadapi *society 5.0* yang tidak hanya mengandalkan teknologi namun juga memanfaatkan teknologi tersebut dengan bijak.

Disamping TAM, ECT juga dapat menjelaskan niat individu untuk menggunakan platform GenAI secara berkelanjutan. Paradigma *cost-benefit* dari penggunaan platform GenAI berkaitan dengan kesesuaian, manfaat relatif dan kompleksitas juga menjadi pertimbangan individu untuk terus menggunakan platform GenAI. ECT

menjelaskan kepuasan konsumen melalui kesesuaian dan ketidaksesuaian harapan (Bhattacharjee 2001). Model ECT menawarkan kerangka praktis untuk memahami dan mendorong penggunaan berkelanjutan alat-alat teknologi. Model ECT oleh Bhattacharjee fokus pada ekspektasi setelah penerimaan dalam sistem informasi. ECT berbeda dengan model TAM dan UTAUT. Fokus ECT adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat berkelanjutan untuk menggunakan teknologi. Model ECT Bhattacharjee terdiri dari beberapa elemen yang meliputi konfirmasi (*confirmation*), persepsi kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), ekspektasi dan niat berkelanjutan (*continuous intention*). Individu memilih perilaku berdasarkan hasil yang mereka harapkan dan nilai-nilai yang didapatkan pada hasil tersebut. Ekspektasi adalah ukuran kemungkinan hasil positif atau negatif terjadi berkaitan dengan tindakan atau perilaku tertentu.

Konfirmasi (*Confirmation*) adalah sejauh mana kinerja aktual sistem informasi dan layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna (Hsu, Lin, and Tsai 2014). Konfirmasi melibatkan persepsi kinerja dan ekspektasi sebelum adopsi. Individu merasa bahwa penggunaan *platform* GenAI membawa manfaat bagi mereka ketika mereka sadar bahwa *platform* GenAI memenuhi ekspektasi mereka. Sebaliknya, ketika penggunaan *platform* GenAI tidak sesuai harapan, maka mereka cenderung menilai bahwa *platform* GenAI tidak (atau hanya sedikit) memberikan manfaat bagi pekerjaan atau kebutuhan mereka. Nguyen *et al.*, (2025) menemukan bahwa ekspektasi awal terhadap *platform* GenAI sangat mempengaruhi tingkat keterlibatan pengguna saat berinteraksi dengan *platform* tersebut. Mereka juga menemukan bahwa konfirmasi mendorong kepuasan pengguna pada sistem.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah emosi psikologis yang dihasilkan dari interaksi antara harapan yang tidak terpenuhi dan pengalaman sebelumnya dengan sebuah produk atau layanan (Oliver 1980). Pengguna yang puas dengan penggunaan *platform* GenAI cenderung akan

terus melibatkan *platform* GenAI dalam pemenuhan kebutuhan proses belajar mereka. Kepuasan diperoleh dari pengalaman sebelumnya yang mempengaruhi penggunaan GenAI secara berkelanjutan.

Penelitian sebelumnya kebanyakan berfokus pada dampak penggunaan *GenAI* terutama pada aspek efisiensi dan produktivitas, tantangan dan peluang dalam pendidikan berkelanjutan (Sahar *et al.* 2025). Cavus (2021) merekomendasikan penelitian selanjutnya untuk mengeksplor pengalaman pengguna dalam kaitannya dengan kepuasan dan keterikatan terhadap *GenAI*. Penelitian ini menjelaskan faktor-faktor yang berperan dalam kepuasan penggunaan dan niat penggunaan GenAI secara berkelanjutan oleh mahasiswa dengan menggunakan model *hybrid* yang menggabungkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Expectation Confirmation Theory* (ECT).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *postpositivisme* dengan jenis eksplanatori guna menjelaskan determinan kepuasan pengguna dan niat penggunaan berkelanjutan GenAI oleh mahasiswa. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan bantuan *google form* yang dibagikan secara daring kepada mahasiswa melalui berbagai platform media sosial. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa yang menjadi responden adalah mahasiswa yang pernah menggunakan *platform* GenAI dalam proses pembelajarannya. Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini mengacu pada Hair *et al.*, (2022), yaitu 5-10 kali jumlah indikator. Dengan menggunakan 5 x jumlah indikator, maka jumlah responden minimal dalam penelitian ini adalah (5x16) atau 80 responden. Analisis data menggunakan bantuan SmartPLS 3.0 dengan terlebih dahulu melakukan uji model pengukuran, yaitu uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator
Persepsi Kemudahan Penggunaan (Ayyoub et al. 2023; Venkatesh and Davis 2000)	1. Kemudahan 2. Interaksi 3. Kesesuaian
Persepsi Kegunaan (Ayyoub et al. 2023)	1. Peningkatan pengetahuan 2. Peningkatan efektivitas 3. Kegunaan dan manfaat GenAI
Konfirmasi (Bhattacharjee 2001)	1. Kesesuaian harapan 2. Pemecahan masalah 3. Pemenuhan harapan
Kepuasan Pengguna (Wang and Zhou 2023; Lee and Chung 2009; Jacoby and Kyner 1973)	1. Kepuasan 2. Keputusan yang tepat 3. Sikap 4. Rekomendasi
Niat penggunaan berkelanjutan (<i>Continous Intention To Use</i>) (Ayyoub et al. 2023; Bhattacharjee 2001)	1. Niat menggunakan kembali 2. Frekuensi penggunaan di masa mendatang 3. Niat untuk terus menggunakan GenAI

Sumber: data olahan

HASIL

Kuesioner dibagikan secara daring dan mendapatkan sebanyak 130 tanggapan dari mahasiswa di beberapa Perguruan Tinggi. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan didominasi oleh generasi Z

(70%) diikuti dengan generasi millennial. Sebanyak 40,77% responden mengakses dan/atau menggunakan GenAI lebih dari satu kali dalam seminggu dan sebanyak 21,54% mengakses GenAI hampir setiap hari.

Tabel 2
Profil Responden

Profile	F	%
Gender		
Laki-laki	54	41,54
Perempuan	76	58,46
Usia		
Gen Z	91	70,00
Gen Y (29-44 tahun)	30	23,08
Gen X (45-60 tahun)	9	6,92
Frekuensi Penggunaan Gen AI		
Hampir Setiap Hari	28	21,54
Lebih dari 1x dalam seminggu	53	40,77
Seminggu Sekali	18	13,85
Setiap ada tugas perkuliahan	31	23,85

Sumber: data olahan

Analisis data menggunakan *structural equation modelling-partial least square* (SEM-PLS), sehingga kuesioner harus terlebih dahulu diuji keabsahannya melalui uji *outer model* yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil uji *outer model*, dapat

disimpulkan bahwa semua item pada semua konstruk (variabel) telah valid dan reliabel baik dari hasil uji validitas konvergen maupun validitas diskriminan. Sehingga model struktural dapat dilanjutkan ke pengujian *inner model*.

Tabel 3
Hasil Uji Outer Model

Construct	Item	Mean	Factor Loading	Cronbach's α	CR	AVE
PEOU	PEU-1	3,76	0,937	0,905	0,941	0,841
	PEU-2	3,63	0,927			
	PEU-3	3,48	0,886			
PU	PU-1	3,71	0,925	0,971	0,976	0,852
	PU-2	3,70	0,957			
	PU-3	3,72	0,938			
	PU-4	3,50	0,797			
	PU-5	3,68	0,953			
	PU-6	3,60	0,937			
	PU-7	3,68	0,946			
CONF	Conf-1	3,58	0,929	0,925	0,952	0,869
	Conf-2	3,40	0,932			
	Conf-3	3,46	0,936			
STF	STF-1	3,58	0,923	0,957	0,965	0,822
	STF-2	3,55	0,925			
	STF-3	3,57	0,931			
	STF-4	3,47	0,917			
	STF-5	3,51	0,873			
	STF-6	3,55	0,868			
CIU	CIU-1	3,58	0,876	0,937	0,955	0,842
	CIU-2	3,32	0,959			
	CIU-3	3,39	0,956			
	CIU-4	3,32	0,876			

Sumber: data olahan

Tabel 4
Cross Loadings

Item	PEU	PU	CONF	STF	CIU
PEU-1	0,937	0,784	0,786	0,804	0,679
PEU-2	0,927	0,844	0,796	0,824	0,734
PEU-3	0,886	0,730	0,799	0,713	0,609

Item	PEU	PU	CONF	STF	CIU
PU-1	0,821	0,925	0,771	0,834	0,706
PU-2	0,830	0,957	0,810	0,862	0,762
PU-3	0,809	0,938	0,781	0,844	0,729
PU-4	0,722	0,797	0,774	0,727	0,705
PU-5	0,784	0,953	0,794	0,862	0,793
PU-6	0,785	0,937	0,784	0,839	0,767
PU-7	0,799	0,946	0,792	0,887	0,778
CONF-1	0,814	0,790	0,929	0,792	0,744
CONF2	0,818	0,815	0,936	0,853	0,764
CONF-3	0,785	0,774	0,932	0,809	0,731
STF-1	0,840	0,845	0,860	0,923	0,773
STF-2	0,829	0,866	0,849	0,925	0,775
STF-3	0,843	0,889	0,842	0,931	0,844
STF-4	0,721	0,799	0,759	0,917	0,854
STF-5	0,717	0,777	0,684	0,873	0,703
STF-6	0,681	0,752	0,772	0,868	0,784
CIU-1	0,775	0,852	0,778	0,875	0,876
CIU-2	0,643	0,721	0,723	0,796	0,959
CIU-3	0,707	0,756	0,754	0,819	0,956
CIU-4	0,554	0,617	0,670	0,682	0,876

Sumber: data olahan

Tabel 5
Uji Inner Model

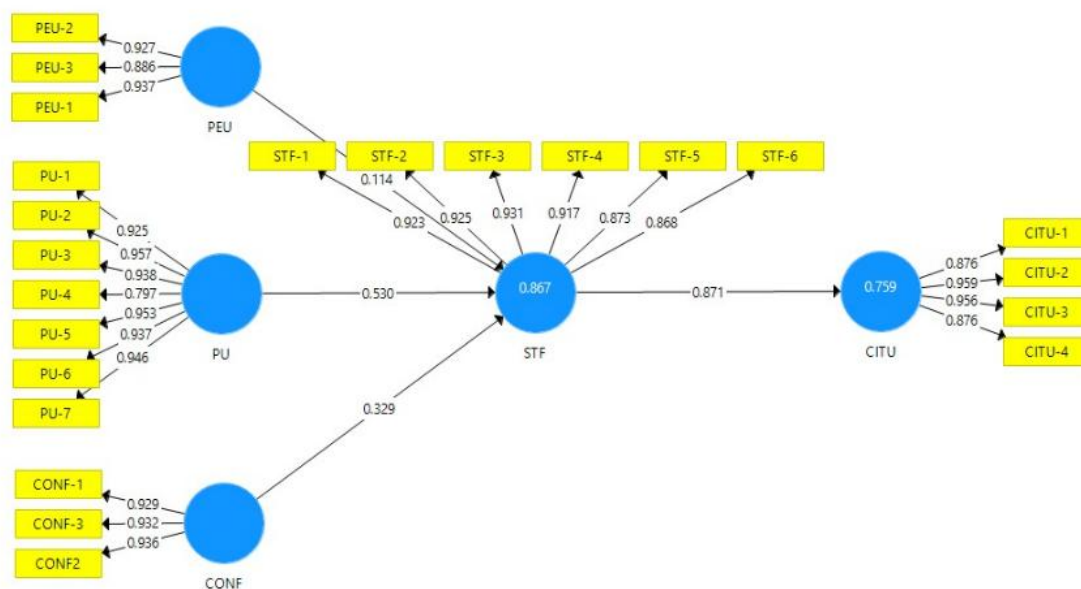
Jalur	Coefficient	t value	P Values
PEU -> STF	0,114	1,422	0,156
PU -> STF	0,530	5,641	0,000
CONF -> STF	0,329	3,567	0,000
PEU -> CIU	0,099	1,417	0,157
PU -> CIU	0,462	5,618	0,000
CONF -> CIU	0,287	3,546	0,000
STF -> CIU	0,871	46,718	0,000

Sumber: data olahan

Tabel 6
Koefisien Determinasi

	R Square
CIU	0,759
STF	0,867

Sumber: data olahan



Sumber: data olahan

Gambar 1
Outer Loadings

Berdasarkan hasil uji model struktural dapat dilihat bahwa persepsi kegunaan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna platform AI. Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan baik terhadap kepuasan pengguna maupun niat penggunaan berkelanjutan platform AI. Konfirmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan. Kepuasan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan GenAI.\

Hasil uji menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara statistik tidak mempengaruhi kepuasan pengguna GenAI. Kebanyakan GenAI dapat beroperasi dengan berbagai bahasa, sehingga tidak ada kendala dalam pengoperasian percakapan atau perintah yang diberikan oleh pengguna. Jika dilihat dari profil responden, mayoritas responden adalah generasi Z atau generasi yang dikenal dengan generasi digital yang terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya, sehingga platform seperti GenAI bukanlah hal sulit untuk dipahami penggunaannya. Persepsi kemudahan penggunaan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan GenAI. Hal ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa berbagai platform GenAI semakin sederhana dan fiturnya selalu ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Beberapa platform dapat dengan mudah menyelesaikan tugas hanya dengan kalimat perintah (*prompt*) yang diketika seperti obrolan, bahkan memungkinkan untuk melakukan analisis dari berbagai file seperti gambar, kertas kerja, dokumen dan lain sebagainya. Selain itu, *platform* GenAI juga seringkali memberikan rekomendasi lanjutan atau penyempurnaan tanggapan berdasarkan perintah sebelumnya, sehingga memaksimalkan pencarian solusi penggunaannya. Disamping itu, persepsi kemudahan penggunaan juga dapat terbentuk dari pengalaman penggunaan, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka menggunakan *platform* GenAI lebih dari satu kali dalam seminggu.

Persepsi kegunaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menekankan bahwa mahasiswa menyadari bahwa GenAI menjadi salah satu alat yang sangat bermanfaat membantu dalam pekerjaan atau tugas-tugas perkuliahan mereka. Dalam ECT, persepsi kegunaan adalah keyakinan kognitif dari pengguna terhadap suatu sistem informasi. GenAI tidak hanya menjadi alternatif, namun telah menjadi bagian dari solusi berbagai permasalahan yang membutuhkan jawaban dengan cepat dan *real-time* tanpa harus mengumpulkan data satu per satu secara parsial. Penggunaan GenAI tidak hanya terbatas pada memberikan jawaban atas pertanyaan dari penggunaannya, namun lebih umum memberikan informasi yang dapat menciptakan ide dan membangun opini sehingga diharapkan dapat menumbuhkan pemikiran-pemikiran kritis para penggunaannya. Manfaat ini penting bagi mahasiswa karena pembelajaran tidak hanya meliputi pengerjaan tugas dan ujian namun juga diskusi atau ide-

ide dan sudut pandang yang membutuhkan informasi yang komprehensif. Essel et al., (2024) menyebut bahwa ChatGPT secara signifikan mempengaruhi keterampilan berpikir kritis, reflektif dan kreatif mahasiswa Perguruan Tinggi. Persepsi kebermanfaatan GenAI meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan berbagai GenAI yang dirasa dapat membantu penyelesaian tugas-tugas perkuliahan mereka.

Temuan ini juga membuktikan bahwa konfirmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna GenAI. Temuan ini menegaskan teori ECT yang menyebut bahwa konfirmasi adalah penentu kunci dari kepuasan (Oliver, 1980). Mahasiswa merasa bahwa penggunaan platform GenAI memenuhi ekspektasi mereka, sehingga mereka puas dengan penggunaan GenAI tersebut. Ekspektasi berkaitan dengan informasi yang didapatkan mengenai manfaat penggunaan GenAI sebagai solusi dari keterbatasan atau permasalahan yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan. Ketika penggunaan GenAI dirasa sesuai atau bahkan melampaui dari informasi yang didapatkan sebelumnya, maka akan menciptakan kepuasan penggunaan GenAI secara keseluruhan. Konfirmasi meningkatkan kepuasan pengguna karena dapat memperkuat keyakinan mereka terhadap keandalan sistem. Hal ini juga diperkuat dengan nilai rata-rata jawaban responden bahwa mereka setuju pengalaman menggunakan GenAI lebih baik dari apa yang mereka harapkan. Konfirmasi juga berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan GenAI berkelanjutan. Adanya kesesuaian manfaat yang dirasakan dengan ekspektasi sebelumnya mendorong keinginan individu untuk terus menggunakan platform GenAI. Mahasiswa cenderung akan terus menggunakan platform GenAI secara rutin dimasa depan karena GenAI dirasa membawa manfaat yang nyata bagi perkuliahan mereka.

Kepuasan penggunaan GenAI terbukti mendorong individu untuk terus menggunakan platform GenAI yang dirasa membawa manfaat dan memenuhi ekspektasi mereka. Dalam ECT, niat untuk terus menggunakan sebuah sistem informasi ditentukan oleh kepuasan penggunaan sistem sebelumnya (Bhattacharjee, 2001a). Konfirmasi merupakan penilaian subjektif pengguna yang dibentuk dari perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual.

SIMPULAN

GenAI telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dan berguna bagi mahasiswa dalam pembelajaran mereka. Berbagai platform GenAI terus berinovasi agar lebih ramah pengguna dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang semakin kompleks. Simplifikasi fitur-fitur GenAI dapat meningkatkan efikasi diri pengguna sehingga kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi isu dalam adopsi GenAI. Adanya manfaat yang dirasakan dengan penggunaan GenAI terutama dalam mendukung pembelajaran yaitu efektivitas dan efisiensi

yang dihasilkan oleh GenAI mendorong kepuasan dan niat penggunaan secara berkelanjutan oleh mahasiswa. Individu yang menemukan bahwa GenAI mampu memenuhi bahkan melebihi ekspektasi mereka cenderung menunjukkan kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan GenAI. Semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan GenAI, maka semakin besar niat mereka untuk terus menggunakan GenAI dalam pembelajaran mereka. Peguruan Tinggi dan tenaga pendidik tidak dapat sepenuhnya melarang penggunaan GenAI, sehingga perlu mempertimbangkan penyusunan kebijakan terkait penggunaan GenAI agar tetap mendapatkan manfaat namun tetap mengacu pada nilai-nilai integritas dan etika akademik. Hal ini untuk menjembatani manfaat dan risiko dari penggunaan GenAI di lingkungan perguruan tinggi, karena GenAI tentang adopsi atau tertinggal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alqahtani, Tariq, Hisham A Badreldin, Mohammed Alrashed, Shuroug A Alowais, Omar A Alshaya, Ishrat Rahman, Majed S Al, Abdulkareem M Albekairy. 2023. The Emergent Role of Artificial Intelligence , Natural Learning Processing, and Large Language Models in Higher Education and Research. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 19, 1236–42.
- Ayyoub, Abed Alkarim M., Belal Ahmad Abu Eidah, Zuheir N Khlaif, Mahmoud Ahmad El-shamali, Rajeh Mohammed Sulaiman. 2023. Understanding Online Assessment Continuance Intention and Individual Performance by Integrating Task Technology Fit and Expectancy Confirmation Theory. *Heliyon*, 9(11), e22068.
- Bhatnagr, Puneett, Anupama Rajesh. 2025. Artificial Intelligence Features and Expectation Confirmation Theory in Digital Banking Apps: Gen Y and Z Perspective. *Management Decision*, no. October.
- Bhattacharjee, Anol. 2001. Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS*, 25(3), 351–70.
- Cavus, Nadire, Yakubu Bala Mohammed, Mohammed Nasiru Yakubu. 2021. Determinants of Learning Management Systems during COVID-19 Pandemic for Sustainable Education. *Sustainability*, 13, 1–23.
- Chan, Cecilia Ka Yuk, Wenjie Hu. 2023. Students' Voices on Generative AI : Perceptions, Benefits, and Challenges in Higher Education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 20(43).
- Davis, Fred D, Richard P Bagozzi, and Paul R Warshaw. 1989. User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Elkhodr, Mahmoud, Ergun Gide, Robert Wu, Omar Darwish. 2023. ICT Students' Perceptions Towards ChatGPT : An Experimental Reflective Lab Analysis. *STEM Education*, 3(2), 70–88.
- Farrelly, Tom, Nick Baker. 2023. Generative Artificial Intelligence: Implications and Considerations for Higher Education Practice. *Education Sciences*.
- Hsu, Jack S, Tung-ching Lin, Jiajin Tsai. 2014. Does Confirmation Always Matter? Extending Confirmation-Based Theories. *Behaviour & Information Technology*, 33(11), 1219–30.
- Jacoby, Jacob, David B Kyner. 1973. Brand Loyalty Vs. Repeat Purchasing Behavior. *Journal of Marketing Research*, X (February), 1–9.
- Kasneji, Enkelejda, Stefan K`uchemann, Maria Bannert, Daryna Dementieva, Frank Fischer, Urs Gasser, Georg Groh, et al. 2023. ChatGPT for Good? On Opportunities and Challenges of Large Language Models for Education. *Learning and Individual Differences*, 103, 1–13.
- Lee, Kun Chang, Namho Chung. 2009. Understanding Factors Affecting Trust In and Satisfaction with Mobile Banking in Korea: A Modified DeLone and McLean's Model Perspective. *Interacting with Computers*, 21(5–6), 385–92.
- Nguyen, Mai, Ankit Mehrotra, Ashish Malik, Rudresh Pandey. 2025. Nexus Between Generative AI Engagement, Quality and Expectation Formation: An Application of Expectation – Confirmation Theory. *Journal of Enterprise Information Management*, 38(3), 798–820.
- Oliver, Richard L. 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions *Journal of Marketing Research*.
- Rainer, Karin, Viktoria Kundratitz, Melissa Hagendorn, Georg Neubauer, Dražen Ignjatović, Ruth Kutalek, Nadine Sturm. 2024. Artificial Intelligence in Crisis Management: Potential Solutions and Challenges. *IDIMT-2024: Changes to ICT, Management, and Business Processes through, AI*, 13–22.
- Sahar, Rahmanwali, Ismail Labib, Mohammad Kazim Kazimi, Hamidullah Mobarez, Mohammad Naim Kakar. 2025. Artificial Intelligence in Sustainable Education: A Bibliometric Analysis and Future Research Directions. *Education Science and Management*, 3(1), 57–77.
- Siagian, Hendra Fridolin Ananda Sudater. 2023. Mengenal Revolusi Industri 5.0. DJKN Kementerian Keuangan. 2023.
- Strzelecki, Artur, Sara Elarabawy. 2024. Investigation of The Moderation Effect of Gender and Study Level on the Acceptance and Use of Generative AI by Higher Education Students: Comparative Evidence from Poland and Egypt. *British Journal of Educational Technology*, 55, 1209–30.
- Sun, Heshan, Ping Zhang. 2008. An Exploration of Affect Factors and Their Role in User Technology Acceptance: Mediation and Causality. *Journal Of The American Society For Information Science*

- and Technology*, 59(8), 1252–63.
- Uriarte, Sebastián, Hugo Baier-fuentes Jorge, Jorge Espinoza-Benavides, William Inzunza-Mendoza. 2025. Artificial Intelligence Technologies and Entrepreneurship: A Hybrid Literature Review. *Review of Managerial Science*.
- Venkatesh, Viswanath, Fred D Davis. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Wafa, Izzul. 2025. 5 Platform AI Terpopuler Di Indonesia 2025. GoodStats. 2025. <https://data.goodstats.id/statistic/5-platform-ai-terpopuler-di-indonesia-2025-xyXKW>.
- Wang, Xiaorui, Ronggang Zhou. 2023. Impacts of User Expectation and Disconfirmation on Satisfaction and Behavior Intention: The Moderating Effect of Expectation Levels. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 39(15): 3127–40.
- Zawacki-richter, Olaf, John Y H Bai, Kyungmee Lee, Patricia J Slagter Van Tryon, Paul Prinsloo. 2024. New Advances in Artificial Intelligence Applications in Higher Education, *International Journal of Educational Technology in Higher Education* 21 (32).