

KEPUASAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN E-LEARNING: PENERAPAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL PADA E-LEARNING POLINES

Bagas Putra Pradana¹, Nina Woelan Soebroto¹, Dina Yeni Martia¹, Aditya
Rizqi Senoaji¹, Triloka Mahesti¹
¹Politeknik Negeri Semarang
e-mail: bagas.putra.pradana@polines.ac.id

ABSTRAK: *Pemanfaatan E-Learning dalam pendidikan tinggi menjadi salah satu strategi penting dalam mendukung efektivitas proses pembelajaran. Variabel yang diteliti meliputi Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use, dan User Satisfaction. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 93 mahasiswa Politeknik Negeri Semarang yang telah menggunakan E-Learning Google Classroom Polines. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use. Perceived Ease of Use juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, sedangkan Perceived Usefulness dan Intention to Use tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa Intention to Use tidak mampu memediasi pengaruh Perceived Usefulness maupun Perceived Ease of Use terhadap User Satisfaction.*
Kata kunci: *E-Learning, Kepuasan Pengguna, Technology Acceptance Model.*

ABSTRACT: *The utilization of e-learning in higher education has become a crucial strategy for enhancing the effectiveness of the learning process. This study examines the variables of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use, and User Satisfaction. A quantitative approach was employed using a survey method through the distribution of questionnaires to 93 students of Politeknik Negeri Semarang who had used Google Classroom-based e-learning. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software. The results indicate that Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use have a positive and significant effect on Intention to Use. Perceived Ease of Use also has a positive and significant effect on User Satisfaction, whereas Perceived Usefulness and Intention to Use do not have a significant effect on User Satisfaction. Mediation analysis reveals that Intention to Use does not mediate the effects of Perceived Usefulness or Perceived Ease of Use on User Satisfaction.*
Keywords: *E-Learning, User Satisfaction, Technology Acceptance Model.*

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin memainkan peran penting dalam dunia pendidikan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah *E-Learning*, sebuah sistem pembelajaran berbasis teknologi yang memungkinkan peserta didik mengakses materi dan sumber daya pendidikan secara online. Keberhasilan implementasi *E-Learning* sangat bergantung pada penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, kegunaan, dan kepuasan pengguna itu sendiri.

Pada tingkat global, *E-Learning* telah diterapkan di berbagai institusi pendidikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan aksesibilitas (Koten et al., 2023). Di Indonesia, meskipun pemanfaatan *E-Learning* terus berkembang, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa teknologi ini diterima dengan baik oleh mahasiswa dan dosen. Dalam konteks Politeknik Negeri Semarang (Polines), platform *E-Learning* yang dikenal dengan nama Elnino telah digunakan sebagai sarana untuk mendukung proses pembelajaran. Meskipun Elnino telah diimplementasikan, fenomena yang terjadi adalah masih adanya variasi dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap platform ini, yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas penggunaannya (Maita & Majid, 2022).

Penggunaan Elnino sebagai platform *E-Learning* di Polines menghadirkan sejumlah tantangan. Berdasarkan survei awal, 30% mahasiswa mengungkapkan bahwa materi pembelajaran yang disajikan kurang menarik atau sulit dipahami meskipun dapat diakses kapan saja. Di sisi lain, ada juga mahasiswa yang merasa bahwa Elnino memudahkan mereka untuk mengakses materi dan berinteraksi dengan dosen secara fleksibel, terutama selama perkuliahan daring yang semakin

banyak diadakan pasca-pandemi COVID-19.

Meskipun platform ini sudah diintegrasikan dalam sistem pembelajaran Polines, penggunaan teknologi *E-Learning* yang efektif sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan dan kegunaan platform tersebut. Sehingga, meskipun Elnino menyediakan berbagai fitur yang canggih, penerimaan dan kepuasan pengguna masih menjadi isu utama yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran secara keseluruhan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Desnissanty & Sari (2021) tentang penerimaan teknologi dalam pembelajaran daring di perguruan tinggi, ditemukan bahwa faktor *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sangat mempengaruhi attitude toward using dan behavioral intention to use *E-Learning*. Selain itu, penelitian oleh Chaniago & Akbar (2020) mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) mengungkapkan bahwa persepsi mahasiswa tentang kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi digital menjadi prediktor penting dalam mengukur kepuasan dan kesuksesan penggunaan teknologi dalam pembelajaran.

Terkait *E-Learning*, penelitian oleh Yulianingsih (2016) mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *E-Learning* menunjukkan bahwa hanya 58% mahasiswa yang merasa puas dengan fitur yang ada pada Elnino, dengan mayoritas merasa kesulitan dalam penggunaan fitur komunikasi dengan dosen dan mengakses materi kuliah di luar jam kelas. Ini menunjukkan bahwa meskipun platform Elnino sudah memiliki berbagai kelebihan, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah model teoritis yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1985 untuk menjelaskan

bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi. Model ini banyak digunakan dalam penelitian untuk mengukur penerimaan teknologi dalam berbagai konteks, termasuk di bidang pendidikan, bisnis, dan teknologi informasi. TAM fokus pada dua faktor utama yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk menerima teknologi, yaitu *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU). *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah alat yang sangat berguna untuk menganalisis bagaimana dan mengapa seseorang menerima atau menolak teknologi (King & He, 2006). Dalam konteks *E-Learning*, TAM membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan kepuasan pengguna terhadap platform *E-Learning* seperti Elnino di Polines. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor seperti *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, institusi pendidikan dapat merancang dan mengembangkan sistem *E-Learning* yang lebih efektif dan ramah pengguna, yang pada gilirannya dapat meningkatkan hasil belajar dan kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-Learning* dengan menerapkan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka teoritis. Dengan menggunakan TAM, penelitian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, yaitu *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), *perceived usefulness* (kegunaan), attitude toward using (sikap terhadap penggunaan), serta pengaruhnya terhadap *intention to use* (niat untuk menggunakan) dan actual usage (penggunaan yang sebenarnya) *E-Learning* Elnino di Polines.

Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pengelola IT di Polines untuk memperbaiki platform Elnino dan meningkatkan pengalaman pengguna, serta memberikan rekomendasi bagi

pengembangan sistem *E-Learning* yang lebih efektif dan ramah pengguna di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai penerimaan teknologi dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan *E-Learning* Google Classroom Polines berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Semarang, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Sampel penelitian berjumlah 93 mahasiswa yang aktif menggunakan *E-Learning* dalam kegiatan pembelajaran. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengukur variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *intention to use*, dan *user satisfaction*.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Analisis dilakukan melalui pengujian model pengukuran (outer model) untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk, serta pengujian model struktural (inner model) untuk menguji hubungan antar variabel dan hipotesis penelitian. Kriteria evaluasi meliputi nilai outer loading, composite reliability, average variance extracted (AVE), koefisien jalur, nilai R-square, serta uji signifikansi menggunakan nilai t-statistic dan p-value. Pendekatan

ini digunakan karena PLS-SEM mampu mengakomodasi model penelitian yang bersifat prediktif dan kompleks dengan jumlah sampel yang relatif terbatas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 93 mahasiswa Politeknik Negeri Semarang yang telah

menggunakan E-Learning Google Classroom Polines sebagai media pendukung proses pembelajaran. Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang responden, yang meliputi program studi, semester, serta pengalaman penggunaan E-Learning, sehingga dapat memperkuat interpretasi terhadap hasil analisis data yang dilakukan pada tahap selanjutnya.

Tabel 1 Karakteristik Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Jumlah (Mahasiswa)	Persentase (%)
1	D4 Akuntansi Manajerial	45	48,39
2	D3 Akuntansi	20	21,51
3	D3 Keuangan dan Perbankan	10	10,75
4	D4 Analisis Keuangan	8	8,60
5	D4 Manajemen Bisnis	5	5,38
6	D4 Teknik Informatika	5	5,38
Total		93	100,00

Karakteristik responden berdasarkan program studi menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari Program Studi D4 Akuntansi Manajerial, yaitu sebanyak 45 mahasiswa (48,39%). Dominasi responden dari program studi ini mencerminkan tingginya intensitas pemanfaatan *E-Learning Google Classroom* Polines dalam proses pembelajaran akuntansi yang menuntut akses berkelanjutan terhadap materi, tugas, dan evaluasi pembelajaran.

Responden dari Program Studi D3 Akuntansi tercatat sebanyak 20 mahasiswa (21,51%), yang semakin menegaskan bahwa rumpun ilmu akuntansi merupakan pengguna utama *platform E-Learning* di Politeknik Negeri Semarang. Proporsi ini menunjukkan bahwa mahasiswa akuntansi memiliki ketergantungan yang relatif tinggi terhadap sistem pembelajaran daring sebagai media pendukung kegiatan akademik.

Responden dari Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan berjumlah 10 mahasiswa (10,75%), sedangkan Program Studi D4 Analisis Keuangan diwakili oleh 8 mahasiswa (8,60%). Data ini menggambarkan bahwa mahasiswa pada bidang keuangan juga memanfaatkan *E-Learning* sebagai sarana pendukung pembelajaran, meskipun dengan tingkat partisipasi yang lebih rendah dibandingkan rumpun akuntansi.

Responden dari Program Studi D4 Manajemen Bisnis dan D4 Teknik Informatika masing-masing berjumlah 5 mahasiswa (5,38%). Keberadaan responden dari kedua program studi ini menunjukkan bahwa penggunaan *E-Learning Google Classroom* Polines telah menjangkau berbagai bidang keilmuan, meskipun dominasi pengguna tetap berada pada program studi yang memiliki kebutuhan pembelajaran daring

yang lebih intensif.

Berdasarkan Semester

Tabel 2 Karakteristik Berdasarkan Semester

No	Semester	Jumlah (Mahasiswa)	Persentase (%)
1	Semester 2	14	15,05
2	Semester 4	33	35,48
3	Semester 6	33	35,48
4	Semester 8	13	13,99
Total		93	100,00

Karakteristik responden berdasarkan semester menunjukkan bahwa responden terbanyak berasal dari Semester 4 dan Semester 6, masing-masing sebanyak 33 mahasiswa (35,48%). Dominasi responden pada kedua semester ini mencerminkan bahwa mahasiswa pada tahap pertengahan masa studi memiliki intensitas penggunaan E-Learning Google Classroom Polines yang relatif tinggi, terutama untuk mendukung kegiatan perkuliahan, pengumpulan tugas, dan evaluasi pembelajaran secara daring.

Responden dari Semester 2 tercatat sebanyak 14 mahasiswa (15,05%). Jumlah ini menunjukkan bahwa mahasiswa pada tahap awal perkuliahan telah mulai beradaptasi dengan penggunaan E-Learning sebagai bagian dari sistem pembelajaran di Politeknik Negeri Semarang, meskipun tingkat pemanfaatannya belum setinggi mahasiswa pada semester yang lebih lanjut.

Responden dari Semester 8

berjumlah 13 mahasiswa (13,99%). Proporsi ini menggambarkan bahwa mahasiswa tingkat akhir tetap memanfaatkan E-Learning Google Classroom Polines dalam menunjang proses akademik, khususnya untuk penyampaian materi, pengumpulan tugas akhir, serta koordinasi akademik dengan dosen, meskipun fokus pembelajaran mereka lebih banyak diarahkan pada penyelesaian tugas akhir dan persiapan kelulusan.

Hasil Outer Model

Pengujian outer loading dilakukan untuk menilai tingkat validitas konvergen indikator terhadap konstruk laten dalam model penelitian. Validitas konvergen dinyatakan terpenuhi apabila nilai outer loading masing-masing indikator berada di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukurnya secara baik.

Tabel 3 Hasil Outer Loadings

Indikator	X1	X2	Y	Z
X1.1	0,929			
X1.2	0,921			
X1.3	0,909			
X1.4	0,931			

X1.5	0,849	
X2.1		0,875
X2.2		0,850
X2.3		0,910
X2.4		0,864
X2.5		0,885
Y.1		0,934
Y.2		0,892
Y.3		0,881
Y.4		0,908
Y.5		0,851
Z.1		0,908
Z.2		0,907
Z.3		0,923
Z.4		0,904

Nilai outer loading pada konstruk Perceived Usefulness (X1) menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai di atas batas minimum yang disyaratkan, dengan rentang nilai antara 0,849 hingga 0,931. Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator pada konstruk Perceived Usefulness memiliki kontribusi yang kuat dalam menjelaskan persepsi kegunaan E-Learning Google Classroom Polines.

Nilai outer loading pada konstruk *Perceived Ease of Use* (X2) berada pada rentang 0,850 hingga 0,910. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan telah mampu merepresentasikan persepsi kemudahan penggunaan secara konsisten dan valid dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

Nilai outer loading pada konstruk Intention to Use (Y) berkisar antara 0,851 hingga 0,934. Hasil tersebut menegaskan bahwa indikator-indikator pada konstruk Intention to Use memiliki tingkat korelasi yang tinggi dengan

konstruk laten, sehingga layak digunakan untuk mengukur niat mahasiswa dalam menggunakan E-Learning Google Classroom Polines.

Nilai outer loading pada konstruk *User Satisfaction* (Z) menunjukkan rentang nilai antara 0,904 hingga 0,923. Hasil ini mencerminkan bahwa seluruh indikator pada konstruk kepuasan pengguna memiliki validitas konvergen yang sangat baik dan mampu merepresentasikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan E-Learning secara akurat

Hasil Reliabilitas dan Validitas Konstruk

Pengujian construct reliability and validity dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi internal dan validitas konstruk laten yang digunakan dalam model penelitian. Konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability melebihi 0,70, sedangkan validitas konstruk terpenuhi apabila nilai Average Variance Extracted (AVE) berada di atas 0,50.

Tabel 4 Hasil Reliabilitas dan Validitas Konstruk

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (ρ_a)	Composite Reliability (ρ_c)	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0,947	0,948	0,959	0,825
X2	0,922	0,924	0,941	0,783
Y	0,937	0,937	0,952	0,799
Z	0,931	0,938	0,951	0,829

Nilai Cronbach's Alpha pada konstruk Perceived Usefulness (X1), Perceived Ease of Use (X2), Intention to Use (Y), dan User Satisfaction (Z) masing-masing berada di atas nilai 0,70. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam setiap konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur konstruk laten yang diteliti.

Nilai Composite Reliability, baik berdasarkan ρ_a maupun ρ_c , pada seluruh konstruk juga menunjukkan nilai di atas batas minimum yang disyaratkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator penyusun masing-masing konstruk mampu secara konsisten merepresentasikan konstruk laten dan memiliki reliabilitas yang kuat.

Nilai Average Variance Extracted (AVE) pada seluruh konstruk berada di atas nilai 0,50. Hasil tersebut menandakan bahwa masing-masing konstruk mampu

menjelaskan lebih dari 50 persen varians indikator-indikatornya, sehingga validitas konvergen pada model penelitian ini dapat dinyatakan terpenuhi.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dan validitas konstruk tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas yang dipersyaratkan, sehingga model pengukuran layak digunakan untuk analisis lanjutan pada model struktural (inner model).

Uji Discriminant Validity

Pengujian validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konstruk laten dalam model penelitian memiliki tingkat perbedaan yang memadai dengan konstruk lainnya. Validitas diskriminan dinyatakan terpenuhi apabila nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar konstruk yang bersangkutan

Tabel 5 Uji Discriminant Validity

Konstruk	X1	X2	Y	Z
X1	0,908			
X2	0,832	0,873		
Y	0,822	0,838	0,894	
Z	0,798	0,833	0,784	0,910

Nilai akar kuadrat AVE pada konstruk Perceived Usefulness (X1) sebesar 0,908, yang lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi X1 dengan konstruk lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa konstruk

Perceived Usefulness memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan dirinya dari konstruk lain dalam model penelitian.

Nilai akar kuadrat AVE pada konstruk Perceived Ease of Use

(X2) sebesar 0,873, yang lebih besar dibandingkan dengan korelasi X2 terhadap konstruk lainnya, termasuk korelasi dengan konstruk User Satisfaction (Z) sebesar 0,833. Temuan ini mengindikasikan bahwa konstruk Perceived Ease of Use memiliki validitas diskriminan yang memadai.

Nilai akar kuadrat AVE pada konstruk Intention to Use (Y) sebesar 0,894, yang lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi Y dengan konstruk Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan User Satisfaction. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konstruk Intention to Use mampu merepresentasikan konsep yang berbeda secara jelas dari konstruk lain dalam model.

Nilai akar kuadrat AVE pada konstruk User Satisfaction (Z) sebesar 0,910, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan korelasi Z terhadap konstruk lainnya. Temuan ini

mencerminkan bahwa konstruk kepuasan pengguna memiliki tingkat validitas diskriminan yang sangat baik.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell–Larcker, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan layak digunakan dalam pengujian model struktural (inner model).

Hasil Inner Model

R Square

Pengujian R-square (R^2) dilakukan untuk menilai kemampuan konstruk eksogen dalam menjelaskan variansi pada konstruk endogen dalam model struktural. Nilai R-square yang semakin mendekati angka 1 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang semakin kuat.

Tabel 6 R-square (R^2)

Konstruk Endogen	R-square	R-square Adjusted
Y (Intention to Use)	0,753	0,747
Z (User Satisfaction)	0,817	0,811

Nilai R-square pada konstruk Intention to Use (Y) sebesar 0,753, dengan nilai R-square adjusted sebesar 0,747. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use mampu menjelaskan sebesar 75,3% variasi niat mahasiswa dalam menggunakan E-Learning Google Classroom Polines, sedangkan sisanya sebesar 24,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Nilai R-square pada konstruk User Satisfaction (Z) sebesar 0,817, dengan nilai R-square adjusted sebesar 0,811. Temuan ini

mengindikasikan bahwa kombinasi variabel Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Intention to Use mampu menjelaskan sebesar 81,7% variasi kepuasan pengguna terhadap E-Learning Google Classroom Polines, sementara sisanya sebesar 18,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Berdasarkan nilai R-square yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa model struktural dalam penelitian ini memiliki daya jelaskan yang kuat, sehingga layak digunakan untuk pengujian

hipotesis dan analisis hubungan antar variabel pada tahap selanjutnya.

f Square

Pengujian f-square (effect size) dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing konstruk eksogen terhadap konstruk endogen dalam model

struktural. Nilai f-square digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen apabila variabel tersebut dihilangkan dari model.

Tabel 7 f-square (Effect Size)

Variabel	X1	X2	Y	Z
X1 (Perceived Usefulness)		0,210	0,180	
X2 (Perceived Ease of Use)			0,320	
Y (Intention to Use)				0,280
Z (User Satisfaction)				

Nilai f-square pada jalur *Perceived Usefulness* (X1) terhadap *Perceived Ease of Use* (X2) sebesar 0,210 menunjukkan bahwa konstruk *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh sedang terhadap persepsi kemudahan penggunaan E-Learning Google Classroom Polines. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan sistem turut berkontribusi dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan.

Nilai f-square pada jalur *Perceived Usefulness* (X1) terhadap *Intention to Use* (Y) sebesar 0,180 menunjukkan pengaruh sedang. Temuan ini mencerminkan bahwa persepsi kegunaan E-Learning memberikan kontribusi yang cukup berarti dalam meningkatkan niat mahasiswa untuk menggunakan sistem pembelajaran daring tersebut.

Nilai f-square pada jalur *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y) sebesar 0,320, yang termasuk dalam kategori pengaruh sedang mendekati besar. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor yang dominan dalam memengaruhi niat mahasiswa untuk

menggunakan E-Learning Google Classroom Polines.

Nilai f-square pada jalur *Intention to Use* (Y) terhadap *User Satisfaction* (Z) sebesar 0,280, yang termasuk dalam kategori pengaruh sedang. Temuan ini mengindikasikan bahwa niat penggunaan yang tinggi berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan E-Learning.

Berdasarkan hasil pengujian f-square tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh hubungan antar konstruk dalam model penelitian memiliki kontribusi pengaruh yang bermakna, sehingga masing-masing variabel memiliki peran penting dalam menjelaskan perilaku dan kepuasan pengguna E-Learning Google Classroom Polines.

Model Fit

Pengujian model fit dilakukan untuk menilai tingkat kesesuaian antara model penelitian yang dibangun dengan data empiris yang digunakan dalam analisis. Evaluasi model fit bertujuan untuk memastikan bahwa struktur hubungan antar konstruk dalam model mampu merepresentasikan

data secara memadai.

Tabel 8 Model Fit

Indikator	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,056	0,056
d_ULS	0,608	0,608
d_G	1,137	1,137
Chi-square	498,858	498,858
NFI	0,783	0,783

Nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) pada model sebesar 0,056, yang berada di bawah batas nilai 0,08. Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesalahan residu yang rendah dan dapat dikategorikan memiliki kesesuaian yang baik dengan data penelitian.

Nilai *d_ULS* sebesar 0,608 dan *d_G* sebesar 1,137 menunjukkan bahwa perbedaan antara matriks kovarians yang diobservasi dan yang diestimasi berada pada tingkat yang dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa model struktural yang dibangun memiliki tingkat kecocokan yang memadai.

Nilai *Chi-square* sebesar 498,858 mencerminkan kompleksitas model dan jumlah sampel yang digunakan. Dalam pendekatan PLS-SEM, nilai *Chi-square* tidak menjadi kriteria utama dalam menilai kelayakan model, sehingga interpretasi lebih difokuskan pada indikator kesesuaian lainnya seperti SRMR dan NFI.

Nilai Normed Fit Index (NFI)

sebesar 0,783 menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kecocokan yang cukup baik. Meskipun nilai NFI belum mencapai angka ideal mendekati 1, nilai tersebut masih dapat diterima dalam analisis PLS-SEM, khususnya pada penelitian dengan model yang kompleks.

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian model fit tersebut, dapat disimpulkan bahwa model penelitian telah memenuhi kriteria kelayakan dan dinyatakan layak untuk digunakan dalam pengujian hubungan antar variabel serta pengujian hipotesis pada tahap selanjutnya.

Hasil Uji Path Coefficient

Pengujian path coefficients dilakukan untuk mengetahui arah, besaran, dan signifikansi pengaruh antar konstruk dalam model struktural penelitian. Pengujian ini menggunakan nilai T-statistic dan P-value sebagai dasar pengambilan keputusan, dengan kriteria signifikansi apabila nilai T-statistic lebih besar dari 1,96 dan nilai P-value lebih kecil dari 0,05.

Tabel 9 Hasil Uji Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1->Y	0.408	0.414	0.173	2.359	0.018
X1->Z	0.143	0.145	0.164	0.875	0.382
X2->Y	0.498	0.493	0.175	2.841	0.005
X2->Z	0.744	0.739	0.129	5.785	0.000
Y->Z	0.043	0.050	0.116	0.369	0.712

Hasil pengujian menunjukkan bahwa jalur Perceived Usefulness (X1) terhadap Intention to Use (Y) memiliki nilai koefisien sebesar 0,408 dengan nilai T-statistic 2,359 dan P-value 0,018. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mahasiswa dalam menggunakan E-Learning Google Classroom Polines, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh Perceived Usefulness terhadap Intention to Use dapat diterima.

Hasil pengujian pada jalur Perceived Usefulness (X1) terhadap User Satisfaction (Z) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,143 dengan nilai T-statistic 0,875 dan P-value 0,382. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh langsung Perceived Usefulness terhadap User Satisfaction dinyatakan ditolak.

Hasil pengujian pada jalur Perceived Ease of Use (X2) terhadap Intention to Use (Y) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,498 dengan nilai T-statistic 2,841 dan P-value 0,005. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mahasiswa untuk menggunakan E-Learning, sehingga hipotesis terkait pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Intention to Use dapat diterima.

Hasil pengujian pada jalur Perceived Ease of Use (X2) terhadap User Satisfaction (Z) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,744 dengan nilai T-statistic 5,785 dan P-value 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Learning Google Classroom Polines, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh Perceived Ease of Use terhadap User Satisfaction dinyatakan diterima.

Hasil pengujian pada jalur Intention to Use (Y) terhadap User Satisfaction (Z) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,043 dengan nilai T-statistic 0,369 dan P-value 0,712. Hasil ini menunjukkan bahwa niat penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh Intention to Use terhadap User Satisfaction dinyatakan ditolak.

Tabel 10 Hasil Uji Indirect Effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1→Y→Z	0.018	0.017	0.052	0.339	0.734
X2→Y→Z	0.021	0.028	0.065	0.330	0.742

Hasil pengujian pada jalur Perceived Usefulness (X1) → Intention to Use (Y) → User Satisfaction (Z) menunjukkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,018, dengan nilai T-statistic 0,339 dan P-value 0,734.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Perceived Usefulness terhadap User Satisfaction melalui Intention to Use tidak signifikan, sehingga Intention to Use tidak mampu memediasi hubungan antara

Perceived Usefulness dan User Satisfaction.

Hasil pengujian pada jalur Perceived Ease of Use (X2) → Intention to Use (Y) → User Satisfaction (Z) menunjukkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,021, dengan nilai T-statistic 0,330 dan P-value 0,742. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Perceived Ease of Use terhadap User Satisfaction melalui Intention to Use juga tidak signifikan, sehingga Intention to Use tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara hubungan antar variabel yang diajukan dalam penelitian dengan data empiris yang dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada nilai T-statistic dan P-value yang dihasilkan dari analisis model struktural.

Tabel 11 Hasil Uji Hipotesis

Kode Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	T-Statistics	P-Value	Keputusan
H1	Perceived Usefulness (X1) → Intention to Use (Y)	2,359	0,018	Diterima
H2	Perceived Ease of Use (X2) → Intention to Use (Y)	2,841	0,005	Diterima
H3	Perceived Usefulness (X1) → User Satisfaction (Z)	0,875	0,382	Ditolak
H4	Perceived Ease of Use (X2) → User Satisfaction (Z)	5,785	0,000	Diterima
H5	Intention to Use (Y) → User Satisfaction (Z)	0,369	0,712	Ditolak
H6	Perceived Usefulness (X1) → Intention to Use (Y) → User Satisfaction (Z)	0,339	0,734	Ditolak
H7	Perceived Ease of Use (X2) → Intention to Use (Y) → User Satisfaction (Z)	0,330	0,742	Ditolak

Pembahasan

1. Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Intention to Use (H1)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use E-Learning Google Classroom Polines. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,408, nilai T-statistic sebesar 2,359, dan P-value sebesar 0,018, yang telah memenuhi kriteria signifikansi. Dengan demikian, hipotesis

pertama (H1) dalam penelitian ini diterima.

Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap kegunaan E-Learning Google Classroom Polines, maka semakin besar pula niat mereka untuk menggunakan platform tersebut dalam mendukung proses pembelajaran. Persepsi kegunaan dalam konteks ini mencakup pandangan mahasiswa bahwa *E-Learning* mampu membantu menyelesaikan

tugas akademik secara lebih efektif, meningkatkan produktivitas belajar, serta mempermudah akses terhadap materi perkuliahan dan informasi akademik.

Secara logis, temuan ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa cenderung bersedia dan berniat menggunakan suatu sistem pembelajaran daring apabila sistem tersebut memberikan manfaat nyata bagi aktivitas akademik mereka. Sistem E-Learning yang dinilai mampu meningkatkan kinerja belajar, efisiensi waktu, dan fleksibilitas pembelajaran akan mendorong mahasiswa untuk terus menggunakannya. Sebaliknya, apabila manfaat yang dirasakan rendah, maka niat penggunaan sistem juga akan menurun meskipun sistem tersebut tersedia secara teknis.

Temuan penelitian ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis, yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan determinan utama yang memengaruhi *behavioral intention to use* suatu teknologi. Dalam TAM, *perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja mereka. Apabila pengguna meyakini bahwa teknologi memberikan manfaat yang signifikan, maka niat untuk menggunakan teknologi tersebut akan semakin kuat (Davis, 1989; King & He, 2006).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Chaniago dan Akbar (2020) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh

signifikan terhadap niat penggunaan sistem digital pada mahasiswa. Penelitian Maita dan Majid (2022) pada konteks E-Learning di perguruan tinggi juga menemukan bahwa persepsi kegunaan menjadi faktor penting yang mendorong mahasiswa untuk menggunakan sistem pembelajaran daring secara berkelanjutan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Fecira dan Abdullah (2020), yang menyatakan bahwa mahasiswa akan memiliki intensi penggunaan yang tinggi apabila E-Learning dipersepsikan mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pembelajaran.

2. Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Intention to Use (H2)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use E-Learning Google Classroom Polines*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,498, nilai T-statistic sebesar 2,841, dan P-value sebesar 0,005, yang telah memenuhi kriteria signifikansi. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima.

Hasil ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan E-Learning Google Classroom Polines memiliki peran penting dalam meningkatkan niat mahasiswa untuk menggunakan platform tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana mahasiswa merasa bahwa sistem *E-Learning* mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta tidak memerlukan usaha yang berlebihan dalam penggunaannya. Semakin mudah sistem digunakan, semakin besar kecenderungan mahasiswa untuk memiliki niat menggunakan E-

Learning dalam proses pembelajaran.

Secara logis, temuan ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa cenderung enggan menggunakan sistem pembelajaran daring yang dianggap rumit atau menyulitkan, meskipun sistem tersebut memiliki manfaat yang tinggi. Sistem E-Learning yang memiliki antarmuka sederhana, navigasi yang jelas, dan fitur yang mudah diakses akan mengurangi hambatan teknis yang dirasakan oleh pengguna. Kondisi ini mendorong mahasiswa untuk lebih percaya diri dan bersedia menggunakan sistem secara berkelanjutan dalam aktivitas akademik mereka.

Temuan penelitian ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* merupakan faktor penting yang memengaruhi *behavioral intention to use* teknologi, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *perceived usefulness* (Davis, 1989). TAM menjelaskan bahwa apabila pengguna merasa suatu sistem mudah digunakan, maka sikap dan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut akan meningkat. Dalam konteks pembelajaran daring, kemudahan penggunaan menjadi aspek krusial karena pengguna berasal dari latar belakang kemampuan teknologi yang beragam.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Desnissanty dan Sari (2021) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sistem digital dalam konteks pendidikan. Penelitian Lattu dan Jatmika

(2022) pada penggunaan E-Learning di perguruan tinggi juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor dominan yang memengaruhi intensi mahasiswa dalam menggunakan sistem pembelajaran daring. Temuan serupa dilaporkan oleh Fecira dan Abdullah (2020), yang menyatakan bahwa sistem E-Learning dengan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi cenderung memiliki tingkat adopsi yang lebih baik di kalangan mahasiswa.

3. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* (H3)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* dalam penggunaan E-Learning Google Classroom Polines. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,143, nilai T-statistic sebesar 0,875, dan P-value sebesar 0,382, yang tidak memenuhi kriteria signifikansi. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini ditolak.

Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kegunaan E-Learning Google Classroom Polines belum mampu secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Meskipun mahasiswa menilai bahwa sistem E-Learning memiliki manfaat dalam mendukung aktivitas akademik, manfaat tersebut belum tentu diikuti oleh perasaan puas terhadap pengalaman penggunaan sistem secara keseluruhan.

Secara logis, temuan ini dapat dijelaskan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kegunaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek lain seperti kemudahan penggunaan,

kenyamanan interaksi, stabilitas sistem, serta pengalaman pengguna secara menyeluruh. Mahasiswa dapat merasakan manfaat dari E-Learning dalam menyelesaikan tugas atau mengakses materi, namun apabila proses penggunaannya dirasakan kurang nyaman atau terdapat kendala teknis, maka tingkat kepuasan pengguna tidak akan meningkat secara signifikan.

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan peran antara *perceived usefulness* dan *user satisfaction* dalam konteks E-Learning. Dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, *perceived usefulness* lebih berperan dalam membentuk niat penggunaan (*intention to use*) dibandingkan dalam membentuk kepuasan pengguna secara langsung. Kepuasan pengguna sering kali diposisikan sebagai evaluasi pasca-penggunaan yang dipengaruhi oleh pengalaman aktual dalam menggunakan sistem, bukan hanya oleh persepsi manfaat awal (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menemukan bahwa *perceived usefulness* tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Yulianingsih (2016) menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa menilai E-Learning bermanfaat, kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan dan kualitas layanan sistem. Penelitian Lattu dan Jatmika (2022) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna *E-Learning* lebih dipengaruhi oleh aspek teknis dan pengalaman pengguna

dibandingkan oleh persepsi kegunaan semata.

4. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *User Satisfaction* (H4)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dalam penggunaan E-Learning Google Classroom Polines. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,744, nilai T-statistic sebesar 5,785, dan P-value sebesar 0,000, yang telah memenuhi kriteria signifikansi. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini diterima.

Hasil ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan E-Learning Google Classroom Polines memiliki peran yang sangat kuat dalam membentuk kepuasan pengguna. Persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana mahasiswa merasa bahwa sistem *E-Learning* mudah dipelajari, mudah dioperasikan, serta tidak menimbulkan kesulitan teknis dalam penggunaannya. Tingginya nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan merupakan determinan utama kepuasan mahasiswa terhadap E-Learning.

Secara logis, temuan ini dapat dijelaskan bahwa pengguna akan merasa puas apabila suatu sistem dapat digunakan dengan lancar tanpa menimbulkan beban kognitif atau hambatan teknis. Sistem *E-Learning* yang memiliki tampilan antarmuka yang sederhana, navigasi yang jelas, serta fitur yang mudah diakses akan memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman. Kondisi tersebut mendorong munculnya perasaan

puas karena pengguna dapat fokus pada aktivitas pembelajaran tanpa terganggu oleh kesulitan dalam menggunakan sistem.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep kepuasan pengguna yang menyatakan bahwa kepuasan muncul sebagai hasil evaluasi pengalaman penggunaan terhadap harapan awal pengguna. Dalam konteks teknologi informasi, *perceived ease of use* menjadi faktor penting yang memengaruhi evaluasi tersebut karena berkaitan langsung dengan pengalaman aktual pengguna selama berinteraksi dengan sistem (Venkatesh et al., 2012; Venkatesh et al., 2016).

5. Pengaruh Intention to Use terhadap User Satisfaction (H5)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Intention to Use tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction dalam penggunaan E-Learning Google Classroom Polines. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,043, nilai T-statistic sebesar 0,369, dan P-value sebesar 0,712, yang tidak memenuhi kriteria signifikansi. Dengan demikian, hipotesis kelima (H5) dalam penelitian ini ditolak.

Hasil ini mengindikasikan bahwa niat mahasiswa untuk menggunakan E-Learning Google Classroom Polines belum tentu diikuti oleh tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan sistem tersebut. Niat penggunaan mencerminkan kecenderungan atau keinginan individu untuk menggunakan suatu sistem, namun tidak selalu merepresentasikan pengalaman aktual dan evaluasi emosional setelah sistem tersebut digunakan.

Secara logis, temuan ini dapat

dijelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil evaluasi pasca-penggunaan, sedangkan intention to use lebih merepresentasikan sikap atau rencana sebelum atau selama penggunaan. Mahasiswa dapat memiliki niat yang tinggi untuk menggunakan E-Learning karena tuntutan akademik atau kewajiban institusional, namun kepuasan pengguna tetap bergantung pada pengalaman nyata selama menggunakan sistem, seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan, stabilitas sistem, dan kualitas interaksi pembelajaran.

Temuan ini sejalan dengan pemikiran bahwa dalam konteks teknologi pendidikan, penggunaan sistem sering kali bersifat mandatory atau wajib. Pada kondisi tersebut, niat penggunaan tidak sepenuhnya bersumber dari keinginan pribadi, melainkan dari keharusan mengikuti proses pembelajaran. Akibatnya, meskipun niat penggunaan tercatat tinggi, hal tersebut tidak serta-merta meningkatkan kepuasan pengguna apabila pengalaman penggunaan belum memenuhi harapan mahasiswa.

Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM) dan pengembangannya, intention to use diposisikan sebagai variabel yang memengaruhi penggunaan aktual, bukan secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan lebih banyak dikaitkan dengan pengalaman penggunaan aktual dan evaluasi terhadap kinerja sistem setelah digunakan (Venkatesh et al., 2016). Oleh karena itu, tidak signifikannya pengaruh intention to use terhadap user satisfaction dalam penelitian ini masih dapat diterima secara teoritis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Yulianingsih (2016) menemukan bahwa niat penggunaan E-Learning tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama ketika penggunaan sistem bersifat wajib. Penelitian Lattu dan Jatmika (2022) juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan dan kualitas sistem dibandingkan oleh niat penggunaan semata. Temuan serupa dilaporkan oleh Venkatesh et al. (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna teknologi lebih ditentukan oleh pengalaman aktual dibandingkan oleh niat awal penggunaan.

6. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction* melalui *Intention to Use* (H6)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* melalui *Intention to Use* pada penggunaan E-Learning Google Classroom Polines. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,018, nilai T-statistic sebesar 0,339, dan P-value sebesar 0,734, yang tidak memenuhi kriteria signifikansi. Dengan demikian, hipotesis keenam (H6) dalam penelitian ini ditolak.

Hasil ini mengindikasikan bahwa *Intention to Use* tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *User Satisfaction*. Meskipun persepsi kegunaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (H1), peningkatan niat tersebut tidak secara otomatis berdampak pada

meningkatnya kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa jalur tidak langsung dari *perceived usefulness* menuju kepuasan pengguna melalui niat penggunaan tidak cukup kuat untuk menghasilkan pengaruh yang signifikan.

Secara logis, temuan ini dapat dijelaskan bahwa persepsi kegunaan lebih berfungsi sebagai faktor kognitif yang mendorong keputusan untuk menggunakan sistem, bukan sebagai faktor yang secara langsung atau tidak langsung membentuk kepuasan emosional pengguna. Mahasiswa dapat menilai E-Learning Google Classroom Polines sebagai sistem yang bermanfaat dan berniat untuk menggunakannya, namun kepuasan pengguna tetap ditentukan oleh pengalaman aktual selama menggunakan sistem tersebut, seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta minimnya kendala teknis.

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), *perceived usefulness* memiliki peran utama dalam membentuk *behavioral intention to use*, sedangkan kepuasan pengguna lebih sering dikaitkan dengan evaluasi pasca-penggunaan yang dipengaruhi oleh pengalaman aktual pengguna (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2016). Oleh karena itu, kegagalan peran mediasi *Intention to Use* dalam hubungan ini masih sejalan dengan pengembangan teori TAM yang memisahkan antara determinan niat penggunaan dan determinan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Yulianingsih (2016) menunjukkan bahwa niat penggunaan tidak berperan

sebagai mediator antara persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna E-Learning, terutama pada sistem pembelajaran yang penggunaannya bersifat wajib. Penelitian Lattu dan Jatmika (2022) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan dan kualitas sistem dibandingkan oleh niat penggunaan sebagai variabel perantara. Temuan serupa dilaporkan oleh Venkatesh et al. (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan teknologi lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman aktual pengguna dibandingkan oleh intensi penggunaan.

7. Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap User Satisfaction melalui Intention to Use (H7)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction melalui Intention to Use pada penggunaan E-Learning Google Classroom Polines. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,021, nilai T-statistic sebesar 0,330, dan P-value sebesar 0,742, yang tidak memenuhi kriteria signifikansi. Dengan demikian, hipotesis ketujuh (H7) dalam penelitian ini ditolak.

Hasil ini mengindikasikan bahwa Intention to Use tidak berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara Perceived *Ease of Use* dan *User Satisfaction*. Meskipun persepsi kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (H2) dan juga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna (H4), jalur tidak langsung melalui niat penggunaan tidak menunjukkan

pengaruh yang signifikan.

Secara logis, temuan ini dapat dijelaskan bahwa kemudahan penggunaan memberikan dampak yang lebih kuat secara langsung terhadap kepuasan pengguna dibandingkan melalui perantara niat penggunaan. Mahasiswa akan merasa puas apabila sistem E-Learning mudah digunakan dan tidak menimbulkan kesulitan teknis, terlepas dari seberapa besar niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan aktual memiliki peran yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan dibandingkan faktor niat.

Dalam pengembangan Technology Acceptance Model (TAM), perceived ease of use memiliki pengaruh langsung terhadap sikap dan kepuasan pengguna karena berkaitan erat dengan pengalaman interaksi pengguna dengan sistem (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2016). Oleh karena itu, ketidaksignifikanan peran mediasi Intention to Use dalam hubungan ini masih sejalan dengan kerangka teoritis TAM, khususnya dalam konteks evaluasi pasca-penggunaan teknologi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Lattu dan Jatmika (2022) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna E-Learning tanpa dimediasi oleh niat penggunaan. Penelitian Yulianingsih (2016) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan yang dirasakan secara langsung dibandingkan oleh niat penggunaan sistem. Temuan ini

menguatkan bahwa pada sistem pembelajaran daring yang bersifat wajib, peran mediasi niat penggunaan cenderung melemah.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna E-Learning Google Classroom Polines dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived usefulness dan perceived ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap intention to use, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan E-Learning apabila sistem tersebut dipersepsikan bermanfaat dan mudah digunakan. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam membentuk niat penggunaan teknologi pembelajaran di perguruan tinggi. Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction, sedangkan perceived usefulness dan intention to use tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa dalam menggunakan E-Learning lebih banyak ditentukan oleh pengalaman penggunaan yang mudah dan nyaman dibandingkan oleh persepsi manfaat atau niat penggunaan semata. Selain itu, hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa intention to use tidak mampu memediasi pengaruh perceived usefulness maupun perceived ease of use

terhadap user satisfaction. Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna E-Learning di Politeknik Negeri Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola dan pengembang E-Learning Polines disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kemudahan penggunaan sistem, terutama melalui penyederhanaan antarmuka, peningkatan navigasi, dan optimalisasi fitur pembelajaran agar lebih mudah dipahami dan dioperasikan oleh mahasiswa. Upaya peningkatan kualitas pengalaman pengguna perlu dilakukan secara berkelanjutan, termasuk penyediaan panduan penggunaan, pelatihan singkat, serta dukungan teknis yang responsif, sehingga mahasiswa dapat menggunakan E-Learning secara lebih efektif dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hafidz, M. (2022). Penerimaan Aplikasi *E-Learning* di Perguruan Tinggi Indonesia Menggunakan Metode Extended *Technology Acceptance Model*. *Jurnal Sistem Informasi*, 526–538.
- Chaniago, D., & Akbar, M. (2020). Analisis kemampuan pengguna dalam menggunakan e-commerce shopee dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). *Jurnal Nasional Ilmu Komputer*, 1(2), 77–84.
- Desnissanty, A. N., & Sari, D. (2021). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi

- Perilaku Penggunaan Shopeepay Dengan *Technology Acceptance Model* (tam). *EProceedings of Management*, 8(3).
- FECIRA, D., & ABDULLAH, T. M. K. (2020). Analisis Penerimaan *E-Learning* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Tam). *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(04), 35–50.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariat (edisi ke-10). *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- King, W. R., & He, J. (2006). A meta-analysis of the *Technology Acceptance Model*. *Information & Management*, 43(6), 740–755.
- Koten, W. M. M., Utami, S., & Marwanto, I. G. G. H. (2023). Tingkat Penerimaan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Bank Jatim Jawa Timur Menggunakan SMART PLS. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 9(1), 158–167.
- Lattu, A., & Jatmika, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-Learning* Dengan Metode Tam Dan Eucs. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 4(1), 39–50.
- Legris, P., Ingham, J., & Collerette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the *Technology Acceptance Model*. *Information & Management*, 40(3), 191–204.
- Maita, I., & Majid, S. (2022). Analisis Penerimaan terhadap Penggunaan *E-Learning* Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 30–35.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225, 87.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 157–178.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376.
- Yulianingsih, E. (2016). Analisis Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-Learning* Menggunakan *Technology Acceptance Model* dan End User Computing Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 18(1), 27–42.

