

Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Google Classroom pada Pembelajaran Hybrid menggunakan Integrasi EUCS dan TAM

Analysis of Factors Influencing User Acceptance and Satisfaction with Google Classroom in Hybrid Learning using an Integrated EUCS and TAM Approach

¹Ikhlas Nurul Islam*, ²Wire Bagye, ³Lalu Mutawalli

^{1,3}Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok

²Program Studi Teknik Informatika, STMIK Lombok

^{1,2,3}Jl. Basuki Rahmat, Kec. Praya, Kab. Lombok Tengah, Indonesia

*e-mail: nurul141224@gmail.com

(received: 8 August 2026, revised: 12 August 2026, accepted: 13 August 2026)

Abstrak

Penggunaan *Google Classroom* dalam pembelajaran *hybrid* perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana pengguna menyukai dan merasa puas dengan sistem tersebut dalam kegiatan belajar mereka. Penelitian ini mengkaji penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap *Google Classroom* dalam pembelajaran *hybrid* dengan menggabungkan model TAM dan EUCS. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan melibatkan 155 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Penelitian ini menelaah bagaimana berbagai dimensi EUCS seperti *Format*, *Timeliness*, *Content*, dan *Accuracy* berhubungan dengan konstruk TAM, yaitu *User Satisfaction* dan *Behavioral Intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa delapan dari sepuluh hipotesis terbukti, sementara dua lainnya tidak. Aspek *Format* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. Selain itu, *Timeliness* dan *Content* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sementara *Perceived Usefulness* dan *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Di sisi lain, *Accuracy* tidak secara signifikan memengaruhi *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease of Use* tidak berdampak besar terhadap *Behavioral Intention*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* dan *User Satisfaction* menjadi faktor penting dalam mendorong *Behavioral Intention* pengguna *Google Classroom* pada pembelajaran *hybrid*.

Kata kunci: *google classroom*, pembelajaran *hybrid*, penerimaan teknologi, *technology acceptance model*, *user satisfaction*.

Abstract

The use of *Google Classroom* in hybrid learning needs to be evaluated to determine the extent to which users perceive the system as useful and satisfactory for their learning activities. This study examines user acceptance and satisfaction with *Google Classroom* in hybrid learning by integrating the Technology Acceptance Model (TAM) and the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. A quantitative approach was employed involving 155 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the support of SmartPLS software. The study investigates how various EUCS dimensions, including *Format*, *Timeliness*, *Content*, and *Accuracy*, are associated with TAM constructs, namely *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *User Satisfaction*, and *Behavioral Intention*. The results show that eight of the ten hypotheses were supported, while the remaining two were not supported. *Format* has a significant effect on *Perceived Ease of Use*. In addition, *Timeliness* and *Content* significantly affect *Perceived Usefulness*. *Perceived Ease of Use* and *Perceived Usefulness*

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

significantly affect User Satisfaction, while Perceived Usefulness and User Satisfaction significantly affect Behavioral Intention. In contrast, Accuracy does not significantly affect Perceived Usefulness, and Perceived Ease of Use does not have a significant effect on Behavioral Intention. These findings indicate that Perceived Usefulness and User Satisfaction are important factors in driving users' Behavioral Intention to use Google Classroom in hybrid learning.

Keywords: google classroom, hybrid learning, technology acceptance, technology acceptance model, user satisfaction.

1 Pendahuluan

Kemajuan teknologi telah mengubah cara orang belajar, terutama dengan adanya pembelajaran hybrid yang memadukan pengajaran tatap muka dan daring. Dalam konteks ini, LMS menjadi sarana penting untuk mendistribusikan materi pelajaran, memberikan serta mengumpulkan tugas, dan memfasilitasi komunikasi. *Google Classroom* merupakan salah satu perangkat yang mendukung pembelajaran daring [1], [2], [3]. Banyak penelitian telah mengkaji persepsi pengguna serta tingkat penerimaan mereka terhadap platform ini. Agar sebuah platform pembelajaran digital dapat berfungsi secara optimal, tidak cukup hanya dengan memiliki fitur-fitur yang baik; penerimaan pengguna dan kepuasan mereka dalam menggunakannya juga merupakan faktor krusial. Oleh karena itu, penting untuk meninjau sejauh mana pengguna menyukai *Google Classroom* dan apakah mereka menganggapnya bermanfaat bagi proses pembelajaran.

Kesiapan pengguna untuk mengadopsi teknologi baru memegang peranan penting dalam keberhasilan sistem informasi. Penelitian oleh Sholihah dan Indriyanti [4] menunjukkan bahwa penggabungan TAM dengan EUCS dapat membantu memahami tingkat *User Satisfaction* terhadap berbagai aplikasi. TAM merupakan metode untuk memahami keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi dengan meninjau persepsi mereka mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut [5]. Dalam ranah pembelajaran daring, TAM telah digunakan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap *Google Classroom*. Hasilnya menunjukkan bahwa pandangan pengguna terhadap teknologi tersebut sangat menentukan alasan mereka menerima dan menggunakan platform pembelajaran ini [2]. Namun, sekadar mengetahui apakah pengguna menyukai teknologi tersebut tidaklah cukup untuk menggambarkan pengalaman mereka secara menyeluruh saat menggunakannya. *User Satisfaction* menjadi aspek penting karena persepsi mereka terhadap informasi dan layanan yang diperoleh dari sistem dapat memengaruhi penilaian mereka secara keseluruhan.

User Satisfaction dapat diukur menggunakan kerangka kerja EUCS. Kerangka kerja ini mengevaluasi faktor-faktor seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* untuk menentukan tingkat *User Satisfaction* [6]. Penggunaan kombinasi TAM dan EUCS memungkinkan peneliti untuk menganalisis tingkat penerimaan teknologi sekaligus tingkat *User Satisfaction* secara bersamaan. Alamsyah et al. [7] menggunakan metode gabungan TAM-EUCS untuk meneliti penerimaan *e-learning*, sementara Iskandar et al. [8] menerapkannya pada sistem pembelajaran daring untuk bidang ilmu komputer. Penelitian mengenai *Google Classroom* juga telah dilakukan dengan menggunakan metode yang menggabungkan TAM dan EUCS [1]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua model tersebut dapat membantu mengukur bagaimana pengguna memandang dan menerima sistem pembelajaran digital.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menunjukkan perbedaan dalam pendekatan, objek, serta hubungan antarvariabel yang diuji. Marta et al. [2] menggunakan TAM untuk menganalisis penerimaan *Google Classroom*, sedangkan Padalia dan Natsir [9] menggunakan EUCS untuk mengevaluasi *User Satisfaction* LMS. Sementara itu, penelitian yang mengintegrasikan TAM dan EUCS telah diterapkan pada *Google Classroom* maupun sistem *e-learning* lainnya [1], [7], [8], tetapi karakteristik objek dan hubungan antarvariabel yang diuji berbeda. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengujian hubungan antara dimensi EUCS dan konstruk TAM pada penggunaan *Google Classroom* dalam pembelajaran *hybrid* masih relevan dilakukan untuk memperoleh pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kepuasan, dan niat penggunaan.

Penelitian ini berfokus untuk memahami persepsi pengguna terhadap penggunaan *Google Classroom* dalam pembelajaran hybrid. Studi ini akan meninjau penerimaan dan kepuasan pengguna dengan menggunakan dua model: TAM dan EUCS. Penelitian ini mengkaji keterkaitan antarvariabel

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

yang mencakup *Format, Timeliness, Content, Accuracy, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, User Satisfaction*, dan *Behavioral Intention* berdasarkan model penelitian yang digunakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap *Google Classroom*, serta memberikan wawasan mengenai cara meningkatkan penggunaan perangkat pembelajaran digital dalam lingkungan pembelajaran campuran.

2 Tinjauan Literatur

Studi mengenai penerimaan dan persepsi pengguna terhadap platform pembelajaran digital semakin berkembang seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam dunia pendidikan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa TAM sering digunakan untuk memahami penerimaan pengguna terhadap *Google Classroom* dengan meninjau persepsi mereka mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan platform tersebut. Penelitian oleh Marta et al. [2] serta Amal et al. [10] menunjukkan bahwa kedua konsep ini membantu menjelaskan alasan pengguna menerima platform pembelajaran digital. Di sisi lain, penelitian yang menggunakan model EUCS menunjukkan bahwa *User Satisfaction* dapat diukur melalui lima aspek: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness* [9]. Hasil-hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem pembelajaran digital merupakan faktor krusial dalam menilai kinerja sistem tersebut.

TAM, yang dikembangkan oleh Davis [5], menyatakan bahwa penerimaan seseorang terhadap sistem informasi bergantung pada dua faktor utama: persepsi mengenai kegunaan sistem dan persepsi mengenai kemudahan penggunaannya. *Perceived Usefulness* mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem akan membantu meningkatkan kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas. Sementara itu, *Perceived Ease of Use* berkaitan dengan persepsi seseorang mengenai seberapa mudah sistem tersebut dipelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Kedua konsep ini menjadi landasan untuk memahami bagaimana teknologi diterima dan digunakan oleh pengguna. Secara bersamaan, Doll dan Torkzadeh [6] mengembangkan model EUCS. Model ini mencakup lima dimensi: *Content, Accuracy, Format, Kemudahan Penggunaan*, dan *Timeliness*. Dalam model ini, *User Satisfaction* didefinisikan sebagai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakannya. Penelitian oleh Niqotaini [1], Alamsyah et al. [7], dan Iskandar et al. [8] telah menggabungkan TAM dan EUCS untuk mengevaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap *Google Classroom* serta sistem pembelajaran daring. Studi ini memanfaatkan konsep dari penelitian terdahulu untuk mengkaji penerimaan dan persepsi pengguna terhadap *Google Classroom* dalam konteks pembelajaran hybrid.

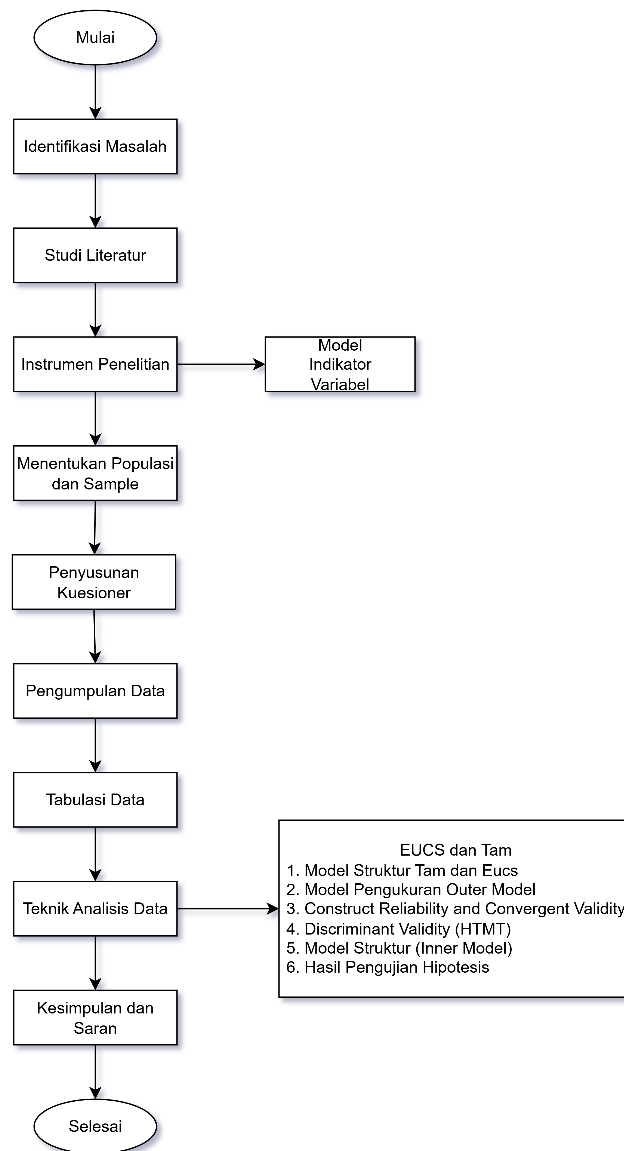
Meskipun telah banyak penelitian yang membahas penerimaan dan persepsi pengguna terhadap *Google Classroom*, masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Sebagai contoh, studi [2] menggunakan model TAM untuk menganalisis penerimaan teknologi oleh pengguna. Sebaliknya, studi [11] meneliti tingkat *User Satisfaction* terhadap *Google Classroom* dengan menggunakan kerangka kerja PIECES. Sementara itu, Padalia dan Natsir [9] menggunakan model EUCS untuk mengukur *User Satisfaction*, namun mereka tidak mengaitkannya dengan tingkat penerimaan teknologi tersebut. Penelitian oleh Niqotaini [1], Alamsyah et al. [7], dan [8] dan [12], telah menggabungkan TAM dan EUCS. Akan tetapi, masih terdapat perbedaan dalam konsep dan interaksi antarvariabel. Selain itu, subjek dan konteks penelitian mereka juga berbeda dibandingkan dengan penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji penerimaan dan persepsi pengguna terhadap *Google Classroom* dalam skema pembelajaran campuran. Hal ini dilakukan dengan mengeksplorasi bagaimana aspek-aspek seperti *Format, Timeliness, Content*, dan *Accuracy* berkaitan dengan konsep-konsep dalam TAM, serta bagaimana *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness*, dan *User Satisfaction* berhubungan dengan niat pengguna untuk memanfaatkannya.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yang berfokus pada angka untuk mendeskripsikan suatu situasi. Data dianalisis menggunakan statistik guna menghasilkan temuan yang jelas dan bersifat umum. Studi ini menyoroti *Google Classroom*, sebuah perangkat pembelajaran daring yang mendukung pelaksanaan kelas daring maupun kelas campuran. Platform ini memiliki fitur untuk mengelola materi, memberikan tugas, memantau perkembangan, serta memfasilitasi komunikasi.

Google Classroom dipilih karena sering digunakan di sekolah, sehingga menjadi topik yang tepat untuk mengkaji persepsi dan tingkat kesukaan pengguna terhadapnya. Analisis ini akan dilakukan dengan menggunakan dua kerangka kerja: TAM dan EUCS.

Tahapan penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap *Google Classroom* disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1 Tahapan penelitian

Berdasarkan Gambar 1, langkah-langkah penelitian tersebut adalah:

1. Identifikasi Masalah

Proses penelitian dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan terkait penggunaan *Google Classroom* dalam pembelajaran hybrid. Identifikasi ini dilakukan dengan meninjau ulasan mengenai *Google Classroom* serta sejumlah penelitian terkait.

<https://apps.apple.com/id/app/googleclassroom/id924620788?l=id&seeall=reviews&platform=iphone> <https://ejournal.akakom.ac.id/index.php/jiko/article/view/1221>

2. Studi Literatur

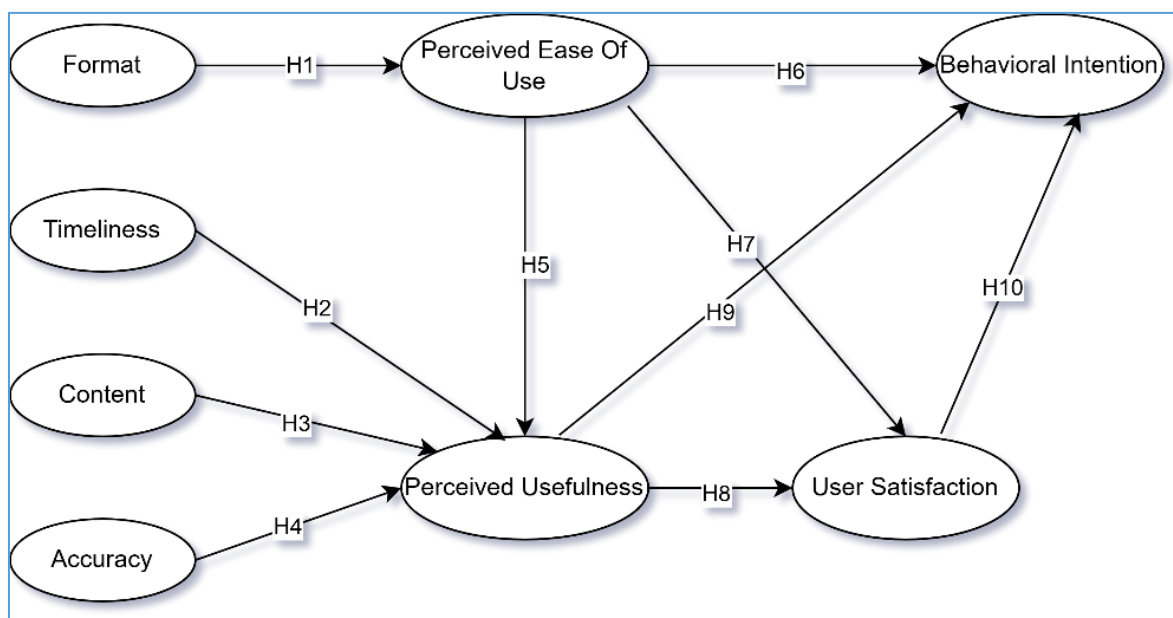
Langkah selanjutnya adalah menelaah berbagai jurnal, artikel penelitian, dan studi terdahulu yang berkaitan dengan penerimaan LMS oleh pengguna serta model-model yang digunakan untuk mempelajarinya. Tinjauan ini bertujuan untuk membangun pemahaman dasar, mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan penelitian lebih lanjut, serta merumuskan model dan gagasan untuk studi di masa mendatang.

3. Instrumen Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka, sebuah kuesioner disusun sebagai instrumen penelitian yang dirancang agar selaras dengan kerangka konseptual, variabel, dan indikator pengukuran penelitian. Instrumen ini dikembangkan dengan menggunakan dan memodifikasi indikator-indikator yang telah digunakan serta terbukti efektif dalam penelitian terdahulu. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala lima poin, di mana angka 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan angka 5 menunjukkan "sangat setuju."

4. Kerangka Penelitian dan Hipotesis

Kerangka penelitian ini disusun menggunakan metode yang berfokus pada data kuantitatif dan mencakup dua model utama: TAM dan EUCS. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana pengguna menerima penggunaan *Google Classroom*.



Gambar 2 Kerangka penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian pada Gambar 2, penelitian ini merumuskan sepuluh hipotesis yang menguji hubungan antarvariabel dalam model penelitian. Rincian hipotesis penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Hipotesis penelitian

No	Hipotesis
H1	<i>Format (F)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>
H2	<i>Timeliness (T)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Perceived Usefulness (PU)</i>
H3	<i>Content (C)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Perceived Usefulness (PU)</i>
H4	<i>Accuracy (A)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Perceived Usefulness (PU)</i>
H5	<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Perceived Usefulness (PU)</i>
H6	<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Behavioral Intention (BI)</i>
H7	<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>User Satisfaction (USF)</i>
H8	<i>Perceived Usefulness (PU)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>User Satisfaction (USF)</i>
H9	<i>Perceived Usefulness (PU)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Behavioral Intention (BI)</i>
H10	<i>User satisfaction (USF)</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Behavioral Intention (BI)</i>

Berdasarkan Tabel 1, terdapat sepuluh hipotesis yang menguji pengaruh dimensi *EUCS* terhadap konstruk TAM serta hubungan antara *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *User Satisfaction*, dan *Behavioral Intention*. Seluruh hipotesis tersebut selanjutnya diuji menggunakan *PLS-SEM* dengan bantuan *SmartPLS 4*.

5. Penentuan Populasi dan Sampel

Penelitian ini melibatkan siswa yang berdomisili di Kabupaten Lombok Tengah yang pernah atau sedang menggunakan *Google Classroom* untuk kegiatan pembelajaran hybrid. Metode pengambilan sampel acak digunakan untuk memilih partisipan, guna memastikan bahwa setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada rekomendasi Hair et al. [13], yang menyatakan bahwa untuk penelitian menggunakan PLS-SEM jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 5 hingga 10 kali lipat dari jumlah indikator yang diteliti. Mengingat penelitian ini menggunakan 31 indikator, maka jumlah partisipan minimum yang dibutuhkan adalah 155 responden. Sebanyak 155 orang memberikan tanggapan, yang berarti jumlah tersebut telah memenuhi syarat ukuran sampel minimum yang disarankan.

6. Proses penyusunan kuesioner mencakup pembuatan instrumen penelitian yang didasarkan pada variabel dan indikator yang telah ditetapkan dalam model konseptual. Setiap indikator diubah menjadi pernyataan sederhana yang mudah dipahami dan relevan dengan penggunaan *Google Classroom* dalam pembelajaran hybrid. Kuesioner akhir memuat 31 pernyataan yang mencakup delapan topik utama: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *User Satisfaction*, dan *Behavioral Intention*. Seluruh butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 hingga 5.

7. Pengumpulan data

Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Kuesioner dikirimkan secara daring melalui *Google Forms* <https://forms.gle/yY18ezyQt6fxMzir9> untuk mempermudah penyebaran dan pengumpulan tanggapan dari responden yang berada di berbagai wilayah Kabupaten Lombok Tengah. Peserta dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang pernah atau sedang menggunakan *Google Classroom* untuk kegiatan pembelajaran campuran.

8. Tabulasi Data

Data yang terkumpul diperiksa untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian respons sebelum melanjutkan ke tahap pemrosesan dan analisis berikutnya. Proses ini menghasilkan data dari 155 individu yang memenuhi kriteria yang ditetapkan dan layak untuk disertakan dalam penelitian.

9. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan PLS-SEM untuk mengembangkan model struktural TAM dan EUCS. Analisis ini mencakup model pengukuran yang menilai *Construct Reliability* dan *Convergent Validity*, serta *Discriminant Validity* menggunakan metode HTMT. Analisis juga mencakup model struktural dan menyajikan hasil uji hipotesis.

10. Kesimpulan dan Saran

Bagian akhir penelitian ini berfokus pada penarikan kesimpulan berdasarkan temuan analisis. Peneliti juga memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan penerapan *Google Classroom* di masa mendatang, serta menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Studi ini menyajikan rincian mengenai responden, dengan fokus pada jenis kelamin dan usia mereka. Sebagian besar responden adalah mahasiswi berusia 21 hingga 23 tahun. Profil ini menunjukkan bahwa responden menggunakan teknologi digital, seperti *Google Classroom*, untuk pembelajaran *hybrid*. Tabel 2 menampilkan informasi rinci mengenai para responden tersebut.

Tabel 2 Karakteristik responden

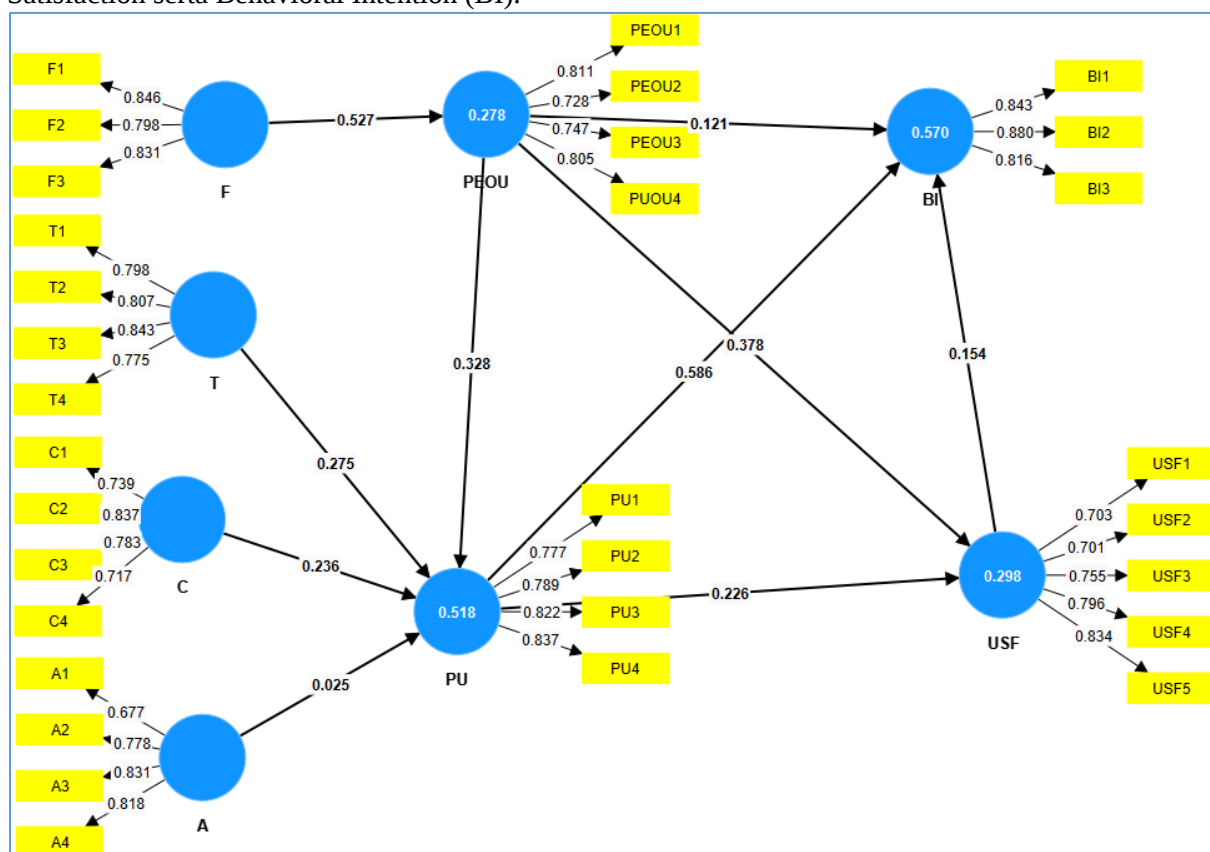
Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang)	(Persentase%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	75	48,39%
	Perempuan	80	51,61%
Usia	18-20	37	23,87%
	21-23	85	54,84%

	24-26	33	21,29%
Total Responden		155	100%

Berdasarkan Tabel 2, penelitian ini melibatkan 155 mahasiswa asal Kabupaten Lombok Tengah yang pernah atau sedang menggunakan *Google Classroom* untuk pembelajaran *hybrid*. Dari segi gender, terdapat 80 perempuan dan 75 laki-laki yang menjawab survei. Mayoritas responden berusia 21 hingga 23 tahun, yakni sebanyak 85 responden. Kelompok terbesar kedua adalah kelompok umur 18 sampai 20 tahun sebanyak 37 responden. Kelompok terkecil adalah kelompok umur 24 sampai 26 tahun sebanyak 33 responden.

4.2 Model Struktur TAM dan Eucs

Gambar 3 di bawah ini menampilkan model TAM-EUCS yang disusun berdasarkan analisis menggunakan SmartPLS. Model tersebut memperlihatkan bagaimana berbagai faktor seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Timeliness* berkaitan dengan *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Selain itu, model ini juga menjelaskan bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi *User Satisfaction* serta *Behavioral Intention* (BI).



Gambar 3 Model pengukuran TAM dan EUCS

4.3 Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian *Convergent Validity* memeriksa seberapa baik setiap indikator mencerminkan apa yang seharusnya diukur. Evaluasi dilakukan dengan melihat seberapa kuat hubungan antara setiap indikator dan konsep utamanya. Sebuah indikator dianggap memenuhi standar jika memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,70 atau lebih tinggi. Indikator dengan nilai antara 0,60 dan 0,70 dapat tetap dipertahankan selama pengukuran secara keseluruhan memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk AVE dan *Composite Reliability*.

Tabel 3 Evaluasi model pengukuran

Variabel	Indikator	Outer Loading
Content (C)	C1	0.739

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Tabel	Accuracy (A)	C2	0.837	3
		C3	0.783	
		C4	0.717	
		A1	0.677	
	Format (F)	A2	0.778	
		A3	0.831	
		A4	0.818	
		F1	0.846	
	Timeliness (T)	F2	0.798	
		F3	0.831	
		T1	0.798	
		T2	0.807	
	Perceived Ease of Use (PEOU)	T3	0.843	
		T4	0.775	
		PEOU1	0.811	
		PEOU2	0.728	
	Perceived Usefulness (PU)	PEOU3	0.747	
		PEOU4	0.805	
		PU1	0.777	
		PU2	0.789	
	User Satisfaction (USF)	PU3	0.822	
		PU4	0.837	
		USF1	0.703	
		USF2	0.701	
	Behavioral Intention (BI)	USF3	0.755	
		USF4	0.796	
		USF5	0.834	
		BI1	0.843	
		BI2	0.880	
		BI3	0.816	

menunjukkan nilai *outer loading* untuk semua indikator yang berkisar antara 0,677 hingga 0,880. Nilai tertinggi diperoleh oleh indikator BI2, sedangkan nilai terendah diperoleh oleh indikator A1. Meskipun indikator A1 memiliki nilai di bawah 0,70, indikator tersebut tetap memenuhi kriteria minimum yang disyaratkan dan disertakan dalam model. Dengan demikian, seluruh indikator untuk setiap konsep memenuhi persyaratan *Convergent Validity*, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut layak untuk analisis lebih lanjut sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh Hair et al. [13].

4.4 Construct Reliability and Convergent Validity

Kami memeriksa reliabilitas dan *Convergent Validity* menggunakan nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE. Hal ini dilakukan untuk melihat seberapa konsisten pengukuran tersebut bekerja dan seberapa baik konsep tersebut menjelaskan perbedaan pada indikator-indikatornya.

Tabel 4 Construct reliability and convergent validity

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
<i>Content (C)</i>	0.770	0.853	0.593
<i>Accuracy (A)</i>	0.781	0.859	0.606
<i>Format (F)</i>	0.767	0.865	0.681
<i>Timeliness (T)</i>	0.821	0.881	0.650
<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	0.775	0.856	0.598
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	0.821	0.882	0.651
<i>User Satisfaction (USF)</i>	0.818	0.872	0.577
<i>Behavioral Intention BI</i>	0.803	0.884	0.717

Berdasarkan Tabel 4, seluruh faktor menunjukkan nilai Cronbach's Alpha antara 0,767 dan 0,821, nilai Composite Reliability antara 0,853 dan 0,884, serta nilai AVE yang berkisar antara 0,577 dan 0,717. Semua angka ini memenuhi standar yang disarankan: nilai Cronbach's Alpha dan

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Composite Reliability keduanya di atas 0,70, sedangkan nilai AVE di atas 0,50. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh komponen yang diukur bersifat reliabel dan memiliki keterkaitan yang baik satu sama lain. Dengan demikian, kita dapat melanjutkan ke tahap pengujian untuk melihat apakah terdapat perbedaan di antara komponen-komponen tersebut.

4.5 Discriminant Validity (HTMT)

Discriminant Validity diperiksa menggunakan metode HTMT. Metode ini lebih baik dalam mendeteksi *Discriminant Validity* pada model PLS-SEM.

Tabel 5 Discriminant validity (HTMT)

Variabel	A	BI	C	F	PEOU	PU	T	USF
Accuracy (A)								
Behavioral Intention (BI)	0.739							
Content (C)	0.845	0.809						
Format (F)	0.844	0.672	0.759					
Perceived Ease of Use (PEOU)	0.641	0.700	0.696	0.676				
Perceived Usefulness (PU)	0.650	0.897	0.739	0.650	0.761			
Timeliness (T)	0.827	0.692	0.742	0.847	0.643	0.723		
User Satisfaction (USF)	0.752	0.574	0.687	0.769	0.638	0.539	0.915	

Hasil pengujian pada Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai HTMT berkisar antara 0,539 hingga 0,915. Semua nilai ini berada di bawah ambang batas 0,95 yang disarankan oleh Henseler et al. [14]. Hal ini berarti bahwa setiap konstruk jelas berbeda satu sama lain. Nilai HTMT tertinggi yang mencerminkan tingkat keterkaitan antara dua hal tercatat antara variabel *Timeliness* dan *User Satisfaction* sebesar 0,915. Nilai terendah tercatat antara variabel *Perceived Usefulness* dan *User Satisfaction* sebesar 0,539. Meskipun nilai HTMT sebesar 0,915 melampaui batas 0,90, nilai tersebut masih berada di bawah batas 0,95 yang digunakan untuk menguji validitas pengukuran. Dengan demikian, faktor *Timeliness* dan *User Satisfaction* memenuhi syarat sebagai konstruk yang berbeda satu sama lain berdasarkan standar yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, tidak ada faktor atau indikator yang dikeluarkan. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa konstruk memiliki keterkaitan yang erat, masing-masing tetap merupakan konsep yang terpisah dalam penelitian ini. Jadi, model pengukuran telah lolos uji pembedaan antar-konsep berdasarkan analisis HTMT. Hal ini berarti kita dapat melanjutkan ke tahap evaluasi model struktural.

4.6 Model Struktural (Inner Model)

Model struktural diperiksa menggunakan nilai R^2 untuk mengetahui seberapa baik faktor-faktor eksternal menjelaskan perubahan pada faktor-faktor internal dalam model penelitian.

Tabel 6 Nilai R-Square

Variabel Endogen	R-Square
Behavioral Intention (BI)	0.570
Perceived Ease of Use (PEOU)	0.278
Perceived Usefulness (PU)	0.518
User Satisfaction (USF)	0.298

Berdasarkan hasil pada Tabel 6, nilai R^2 adalah 0,570 untuk *Behavioral Intention (BI)*, 0,518 untuk *Perceived Usefulness (PU)*, 0,298 untuk *User Satisfaction*, dan 0,278 untuk *Perceived Ease of Use*. Merujuk pada ketentuan yang disarankan oleh Hair et al. [13], nilai R^2 sebesar 0,50 menunjukkan kemampuan penjelas yang moderat, sedangkan nilai 0,25 menunjukkan kemampuan penjelas yang lemah. Dengan demikian, konstruk *Behavioral Intention* dan *Perceived Usefulness* memiliki kemampuan penjelasan pada tingkat moderat, sedangkan *User Satisfaction* dan *Perceived Ease of Use* berada pada tingkat lemah. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan hubungan antarvariabel dengan cukup baik, namun masih terdapat variasi yang disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model tersebut.

4.7 Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 7 Hasil pengujian hipotesis

Hipotesis	Hubungan Antarvariabel	T-Statistic	P-Value	Keputusan
H1	<i>Format (F)→Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	7.072	0000	Diterima
H2	<i>Timeliness (T)→Perceived Usefulness (PU)</i>	2.827	0005	Diterima
H3	<i>Content (C)→Perceived Usefulness (PU)</i>	2.460	0014	Diterima
H4	<i>Accuracy (A)→Perceived Usefulness (PU)</i>	0.268	0789	Ditolak
H5	<i>Perceived Ease of Use (PEOU)→Perceived Usefulness (PU)</i>	4416	0000	Diterima
H6	<i>Perceived Ease of Use (PEOU)→Behavioral Intention (BI)</i>	1627	0104	Ditolak
H7	<i>Perceived Ease of Use (PEOU)→User Satisfaction (USF)</i>	3827	0000	Diterima
H8	<i>Perceived Usefulness (PU)→User Satisfaction (USF)</i>	2270	0023	Diterima
H9	<i>Perceived Usefulness (PU)→Behavioral Intention (BI)</i>	8205	0000	Diterima
H10	<i>User Satisfaction (USF)→Behavioral Intention (BI)</i>	2648	0008	Diterima

Berdasarkan hasil pada Tabel 7, kami menguji gagasan kami menggunakan metode *bootstrapping* di SmartPLS dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Format* sangat memengaruhi *Perceived Ease of Use* (H1). Nilai t-statistic sebesar 7,072 dan nilai p sebesar 0,000 menunjukkan bahwa H1 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaturan informasi, desain, dan tampilan *Google Classroom* dapat membuat pengguna merasa sistem tersebut lebih mudah digunakan. Tata letak yang jelas membantu pengguna memahami cara kerja sistem dan menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan lebih mudah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Niqotaini [1], yang menggunakan TAM dan EUCS untuk mengkaji penerimaan pengguna terhadap *Google Classroom*.

Selain itu, kami juga menganalisis hubungan antara *Timeliness* (H2), *Content* (H3), *Accuracy* (H4), dan *Perceived Ease of Use* (H5) dengan *Perceived Usefulness*. Hasilnya menunjukkan bahwa *Timeliness*, *Content*, dan *Perceived Ease of Use* memiliki dampak yang kuat terhadap *Perceived Usefulness*. Nilai t-statistic pengaruhnya masing-masing adalah 2,827, 2,460, dan 4,416 ($p = 0,000$). Di sisi lain, *Accuracy* (H4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, dengan nilai t-statistik sebesar 0,268 dan nilai p sebesar 0,789. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan informasi terkini, *Content* yang relevan, dan fitur yang mudah digunakan membantu pengguna merasa bahwa *Google Classroom* lebih bermanfaat. Sebaliknya, *Accuracy* informasi tampaknya tidak berperan langsung dalam persepsi pengguna mengenai kemanfaatan sistem. Hal ini dapat terjadi karena pengguna menganggap informasi yang mereka peroleh sudah cukup akurat untuk kebutuhan penggunaan sistem mereka. Dengan kata lain, perbedaan dalam persepsi mengenai tingkat *Accuracy* informasi tidak cukup kuat untuk mengubah penilaian pengguna terhadap kemanfaatan sistem tersebut. Hasil terkait *Content* dan *Accuracy* ini sejalan dengan penelitian Iskandar et al. [8] yang menggabungkan TAM dan EUCS untuk mengevaluasi sistem e-learning.

Hubungan *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Behavioral Intention* (BI) merupakan salah satu hubungan dalam Model TAM yang secara teoritis diharapkan berpengaruh signifikan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa PEOU tidak berpengaruh signifikan terhadap BI (H6), dengan nilai t-statistic sebesar 1,627 dan p-value sebesar 0,104. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *Google Classroom* belum secara langsung menentukan niat pengguna untuk terus menggunakan sistem. Kondisi tersebut dapat terjadi karena pengguna telah terbiasa

menggunakan *Google Classroom*, sehingga kemudahan penggunaan bukan lagi menjadi pertimbangan utama dalam membentuk niat penggunaan. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Venkatesh dan Davis [15], yang menjelaskan bahwa seiring meningkatnya pengalaman pengguna, pengaruh PEOU terhadap BI cenderung menurun, sedangkan *Perceived Usefulness* (PU) menjadi faktor yang lebih dominan. Selanjutnya, pada hipotesis H7, PEOU berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (USF), dengan nilai t-statistic sebesar 3,827 dan p-value sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *Google Classroom* berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudahan dalam mengakses dan menggunakan fitur sistem memberikan pengalaman yang lebih nyaman sehingga dapat meningkatkan *User Satisfaction*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Haryati et al. [16] yang menggunakan integrasi TAM dan EUCS dalam menganalisis kepuasan pengguna.

Pada hipotesis H8, *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (USF). Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistic sebesar 2,270 dan nilai p sebesar 0,023. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin pengguna merasakan manfaat dari *Google Classroom*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Khozirah et al. [17], yang menggunakan TAM untuk mengkaji *User Satisfaction* terhadap aplikasi tersebut. Temuan ini juga didukung oleh studi Ashari et al. [18], yang menggunakan TAM untuk meneliti *User Satisfaction* terhadap aplikasi, serta penelitian Padalia dan Natsir [9] yang mengkaji *User Satisfaction* LMS menggunakan metode EUCS. Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna mengenai manfaat suatu sistem merupakan faktor penting bagi kepuasan mereka terhadap sistem tersebut.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) pada hipotesis H9 dan *User Satisfaction* (USF) pada hipotesis H10 berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI). Variabel *Perceived Usefulness* (PU) memiliki nilai t-statistic sebesar 8,205, sedangkan *User Satisfaction* (USF) memiliki nilai t-statistic sebesar 2,648. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi akan manfaat dan rasa puas mendorong pengguna untuk terus menggunakan *Google Classroom*. Dampak dari *Perceived Usefulness* (PU) yang mencatatkan nilai t-statistic tertinggi menunjukkan bahwa keyakinan akan manfaat merupakan faktor utama yang memengaruhi *Behavioral Intention* seseorang. Kesimpulan ini selaras dengan temuan peneliti Marta et al. [2], yang mengkaji penerimaan mahasiswa terhadap *Google Classroom* menggunakan metode TAM. Mereka menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa mengenai kegunaan teknologi tersebut sangat menentukan tingkat penerimaannya. Selain itu, kepuasan terhadap suatu sistem dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakannya. Gagasan ini didukung oleh penelitian Febrian et al. [19], yang mengombinasikan teori EUCS dan TAM dalam konteks sistem informasi pendidikan.

5 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat digunakan untuk mengevaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna *Google Classroom* pada pembelajaran hybrid secara lebih komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Format* (F) berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU), sedangkan *Timeliness* (T), *Content* (C), dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU). Selanjutnya, *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (USF), sedangkan *Perceived Usefulness* (PU) dan *User Satisfaction* (USF) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI). Sebaliknya, *Accuracy* (A) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *Behavioral Intention* (BI). Temuan ini memberikan kontribusi bahwa integrasi TAM dan EUCS dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor penerimaan teknologi sekaligus kepuasan pengguna *Google Classroom*. Secara praktis, pengelola pembelajaran perlu meningkatkan manfaat yang dirasakan dan kepuasan pengguna melalui penyajian konten yang relevan, informasi yang tepat waktu, serta perbaikan format dan tampilan *Google Classroom* agar lebih mudah digunakan. Dengan demikian, pengelolaan *Google Classroom* dalam pembelajaran hybrid tidak hanya perlu memperhatikan kemudahan penggunaan, tetapi juga manfaat yang dirasakan, kualitas konten, ketepatan waktu informasi, dan pengalaman pengguna untuk mendukung keberlanjutan penggunaan.

sistem. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah dan cakupan responden yang hanya berasal dari mahasiswa di Kabupaten Lombok Tengah serta penggunaan kuesioner *self-reported* dalam satu periode pengumpulan data. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden dan wilayah penelitian serta mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna *Google Classroom*.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini, khususnya kepada pembimbing akademik atas saran dan dukungan penting yang diberikan selama pelaksanaan studi. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Bantuan Anda telah memungkinkan terlaksananya penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga atas doa, bantuan, dan semangat yang diberikan selama pengerjaan penelitian ini.

Referensi

- [1] Z. Niqotaini and Budiman, "Analisis Penerimaan *Google Classroom* menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End - User Computing Satisfaction (EUCS)*," *J. Sist. Inf.*, Vol. 10, No. 3, pp. 637–661, 2021, DOI: 10.32520/stmsi.v10i3.1376.
- [2] D. Yulianto and A. Sri Nugraheni, "DECODE : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi," *Decod. J. Pendidik. Teknol. Inf.*, Vol. 2, No. 2, pp. 59–65, 2022, [Online]. Available: <http://journal.umkendari.ac.id/index.php/decode>
- [3] I. Sulistyaningsih and J. Nugraha, "Analisis Penerimaan Pengguna *Platform Pembelajaran Virtual Learning Unesa (Vinesa)* menggunakan *Task Technology Fit (TTF)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* di Masa Pandemi COVID-19," *J. Pendidik. Adm. Perkantoran*, Vol. 10, No. 1, pp. 107–123, 2022, DOI: 10.26740/jpap.v10n1.p107-123.
- [4] R. Sholihah and A. D. Indriyanti, "Analysis of User Satisfaction of the CamScanner Application using the *Technology Acceptance Model (TAM)* and *End-User Computing Satisfaction (EUCS) Methods*," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, Vol. 3, No. 3, pp. 102–109, 2022.
- [5] F. Davis, "Information Technology Introduction," Vol. 13, No. 3, pp. 319–340, 2013.
- [6] W. J. Doll, X. Deng, T. S. Raghunathan, G. Torkzadeh, and W. Xia, "The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument," *J. Manag. Inf. Syst.*, Vol. 21, No. 1, pp. 227–262, 2004, DOI: 10.1080/07421222.2004.11045789.
- [7] N. Alamsyah, Budiman, and Titan Parama, "Analysis of E-Learning User Acceptance using the *Technology Acceptance Model (TAM)* and *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*," *Formosa J. Appl. SCI.*, Vol. 2, No. 8, pp. 1873–1892, 2023, DOI: 10.55927/fjas.v2i8.5405.
- [8] J. Iskandar, F. Rozi, C. P. Kusumaningtyas, and V. Panggayuh, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, Vol. 9, No. 4, pp. 2485–2498, 2024.
- [9] A. Padalia and T. Natsir, "End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities," *Int. J. Environ. Eng. Educ.*, Vol. 4, No. 3, pp. 100–107, 2022, DOI: 10.55151/ijeedu.v4i3.72.
- [10] F. Amal et al., "Analisis Penerimaan *Google Classroom* sebagai Media Belajar Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Mulawarman dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*," *Adopsi Teknol. dan Sist. Inf.*, Vol. 1, No. 2, pp. 85–90, 2022, DOI: 10.30872/atasi.v1i2.426.
- [11] N. Junaedi and N. F. Azzahra, "Satisfaction Analysis *Google Classroom* as an Online Learning Media using the *PIECES Framework (RPL Class)* Analisa Kepuasan *Google Classroom* sebagai Media Pembelajaran Daring menggunakan *Framework PIECES (Kelas RPL)*," *Indones. J. Mach. Learn. Comput. SCI.*, Vol. 4, No. April, pp. 663–669, 2024.
- [12] Y. A. Takke, L. F. Marini, and L. Y. Baisa, "G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan," *G-Tech J. Teknol. Terap.*, Vol. 6, No. 2, pp. 100–109, 2022.
- [13] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and S. Ray, "2023_A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) [2nd ed.] (Joseph F. Hair, G. Tomas M. Hult etc.)."

- [14] J. Henseler, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling," *J. Acad. Mark. SCI.*, Vol. 43, No. 1, pp. 115–135, 2015, DOI: 10.1007/s11747-014-0403-8.
- [15] F. Davis and V. Viswanath, "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Manage. SCI.*, Vol. 46, No. 2, pp. 186–204, 2000.
- [16] H. Haryati, S. Assegaff, and J. Devitra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alodokter menggunakan Metode TAM dan *End User Computing Satisfaction*," *J. Ilm. Media Sisfo*, Vol. 18, No. 2, pp. 236–246, 2024, DOI: 10.33998/mediasisfo.2024.18.2.1957.
- [17] K. Khoziri, A. F. Fitria, and M. Muhsi, "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi CBT di Universitas Islam Madura menggunakan Metode TAM," *J. SISKOM-KB (Sistem Komput. dan Kecerdasan Buatan)*, Vol. 7, No. 3, pp. 300–305, 2024, DOI: 10.47970/siskom-kb.v7i3.689.
- [18] Y. Ashari, H. Supendar, and R. Fahlapi, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Aplikasi My Xl dengan Metode *Techhnology Acceptance Model*," *J. Komput. Antart.*, Vol. 2, No. 2, pp. 80–87, 2024, DOI: 10.70052/jka.v2i2.98.
- [19] M. Febrian, K. Imtihan, and S. Fadli, "Integrating EUCS and TAM to Evaluate DAPODIK User Satisfaction and Use in Central Lombok," *J. Inf. Syst. Informatics*, Vol. 8, No. 1, pp. 1264–1301, 2026, DOI: 10.63158/journalisi.v8i1.1426.