



ANALISIS GOOGLE WORKSPACE DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA MAHASISWA PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

Nafasya Kartika Sari¹, Triesninda Pahlevi²

^{1,2} Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya

Email: nafasya.22173@mhs.unesa.ac.id¹, triesnindapahlevi@unesa.ac.id²

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Menerima : 24 Nopember 2025
Revisi : 25 Nopember 2025
Diterima : 30 Nopember 2025

Kata Kunci:

Google Workspace, Model Penerimaan Teknologi, Kondisi Fasilitas, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan.

Keywords:

Google Workspace, Technology Acceptance Model, Facility Conditions, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness

Korespondensi:

Nafasya Kartika Sari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Surabaya
Email:

nafasya.22173@mhs.unesa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis sejumlah faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan Google Workspace pada mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya memanfaatkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan tambahan variabel eksternal *facility conditions*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dianalisis dengan PLS-SEM melalui SmartPLS 4.0. dengan jumlah responden yang diteliti sebanyak 266 orang. Hasil penelitiannya yaitu: (1) *facility conditions* dengan positif serta signifikan memengaruhi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, (2) *perceived ease of use* dengan positif serta signifikan memengaruhi *perceived usefulness*, (3) *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dengan positif serta signifikan memengaruhi *attitude toward use*, (4) *perceived usefulness* dengan positif serta signifikan memengaruhi *behavioral intention to use* (5) *attitude toward use* dengan positif serta signifikan memengaruhi *behavioral intention to use*, (6) *behavioral intention to use* dengan positif serta signifikan memengaruhi *actual system usage*. Nilai *R-Square* pada setiap variabel memperlihatkan kemampuan prediktif model yang kuat, sedangkan nilai *Goodness of Fit* sebanyak 0,601 menegaskan bahwa model mempunyai kesesuaian yang tinggi. Penelitian ini menegaskan bahwa *facility conditions* serta persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat menjadi faktor penting untuk meningkatkan adopsi Google Workspace di lingkungan pendidikan tinggi.

ABSTRACT

This study seeks to investigate the factors that influence the acceptance and use of Google Workspace among Office Administration Education students at Surabaya State University using the Technology Acceptance Model (TAM) theory and the addition of the external variable of facility conditions. This study uses a quantitative method analyzed using PLS-SEM through SmartPLS 4.0. with a total of 266 respondents. The study's findings indicate that: 1) facility conditions positively and significantly influence perceived ease of use and perceived usefulness, (2) perceived ease of use positively and significantly influences perceived usefulness, (3) perceived ease of use and perceived usefulness positively and significantly influence attitude toward use, (4) perceived usefulness positively and significantly influences behavioral intention to use, (5) attitude toward use positively and significantly influences behavioral intention to use, (6) behavioral intention to use positively and significantly influences actual system usage. The R-Square value for each variable indicates the model's strong predictive ability, while the Goodness of Fit value of 0.601 confirms that the model has a high degree of suitability. This study confirms that facility conditions and user perceptions of ease and benefits are important factors in increasing the adoption of Google Workspace in higher education environments.

PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi digital telah menciptakan berbagai aplikasi dan layanan *cloud* yang mengubah cara aktivitas manusia diberbagai bidang kehidupan. Menurut International Data Corporation (IDC) Indonesia (2024), nilai pasar *cloud* publik nasional diprediksi mencapai 22,48 triliun pada tahun 2025 dengan presentase penggunaan *cloud* mencapai 75%. Transformasi ini sejalan dengan meningkatnya adopsi platform Google Workspace, yang menjadi pilihan dalam mendukung digitalisasi dan kolaborasi di berbagai bidang, termasuk di pendidikan tinggi. Google Workspace sebelumnya disebut G Suite merupakan kumpulan aplikasi berbasis *cloud* yang dibuat untuk menyederhanakan kolaborasi, komunikasi, dan produktivitas (Ayanwale et al., 2024). Rangkaian aplikasi yang disediakan Google Workspace yaitu Gmail, Google Drive, Google Classroom, Google Documents, Google Sheets, Google Slides, Google Meet, Google Forms, Google Calendar dan layanan pendukung lainnya yang terintegrasi secara *real-time* (Irani, 2022). Platform ini secara luas dimanfaatkan oleh pengguna dalam bidang pendidikan karena menyediakan serangkaian alat dan solusi kolaboratif oleh Google (Emilzoli et al., 2025).

Kehidupan masyarakat berubah akibat pandemi Covid-19 tahun 2019, khususnya pendidikan, dari kegiatan tatap muka (*offline*) ke pembelajaran daring (*online*) maupun *hybrid*. Akibatnya, pemanfaatan Google Workspace di perguruan tinggi seperti Universitas Negeri Surabaya meningkat signifikan. Namun, keberhasilan

penggunaannya tergantung pada bagaimana mahasiswa menilai dan menerima teknologi ini, mengingat peran pentingnya dalam mendukung pembelajaran (Supiyanti, Iriyadi, 2022). Meskipun Google Workspace menyediakan fitur yang terintegrasi dan mudah diakses dari berbagai perangkat, hal ini sekaligus menghadirkan tantangan dalam proses penerimaan teknologi oleh mahasiswa. Optimalisasi pemanfaatan teknologi ini dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas pendukung seperti dukungan teknis, edukasi, dan bantuan pengguna (Ravindran, 2024). Kondisi ini menghambat efektivitas penggunaan teknologi dalam menunjang aktivitas akademik mahasiswa. Temuan dari Sukendro et al., (2020) menunjukkan bahwa dukungan fasilitas yang memadai memegang peranan penting dalam meningkatkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam model TAM, sehingga dapat meningkatkan adopsi teknologi secara signifikan.

Untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi tersebut, penelitian ini memanfaatkan *technology acceptance model* (TAM) oleh Davis (1989). Tujuan TAM ini untuk memaparkan dan memberikan perkiraan persetujuan pengguna untuk sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi adopsi teknologi oleh suatu organisasi (Pahlevi, 2023). TAM ini mempunyai 5 variabel yang dimanfaatkan pada teknologi informasi yaitu: (1) *Perceived ease of use* yaitu penggunaannya meyakini bahwa memanfaatkan sistem teknologi mudah dipakai. Dengan kata lain, menggambarkan

persepsi pengguna bahwa teknologi yang dimanfaatkan mudah dipelajari, dioperasikan, dan tidak membutuhkan upaya berlebihan. (2) *Perceived usefulness* atau persepsi manfaat adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitasnya. (3) *Attitude toward using* merupakan sikap pengguna untuk menggunakan teknologi. konsep pemanfaatan sistem yang membentuk penerimaan ataupun penolakan terhadap konsekuensi bila setiap individu memanfaatkan teknologi untuk pekerjaan mereka. (4) *Behavioral intention to use*, yaitu niat perilaku untuk menggunakannya, yang berarti kecenderungan berperilaku dalam memanfaatkan teknologi. Perilaku ini dapat dilihat dari pengguna apakah mereka memiliki niat untuk memanfaatkan teknologi atau tidak. (5) *Actual system usage* yaitu situasi nyata dalam penerapan sistem. Dengan memanfaatkan kerangka TAM, penelitian ini bertujuan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses adopsi teknologi Google Workspace.

Penelitian Ayanwale et al., (2024) menemukan bahwa *facility conditions* yang memadai akan meningkatkan *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dalam penggunaan teknologi, sehingga mahasiswa lebih mudah mengadopsi Google Workspace dalam pembelajaran. Menurut Sukendro et al., (2020) *facility conditions* yang baik memungkinkan mahasiswa merasakan manfaat maksimal dari sistem teknologi, sehingga persepsi kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) meningkat. Penelitian lain dilakukan Wijaya et al., (2024) menunjukkan

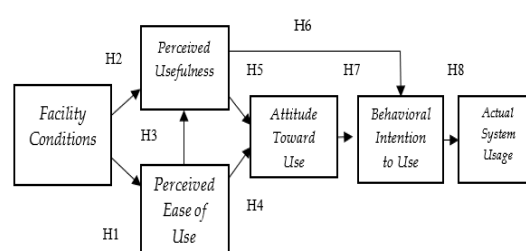
perceived ease of use positif mempengaruhi persepsi kegunaan. Selanjutnya studi lain dari Niqotaini, (2021) menunjukkan *perceived ease of use* memberi pengaruh positif sebesar 52,2% terhadap persepsi kegunaan. Persepsi kemudahan kegunaan secara langsung meningkatkan sikap positif terhadap penggunaan teknologi Ghassaani et al., (2017) dan Safaria & Rachmad, (2024). Penelitian Nurhalimah & Hermaliani, (2023) dan Ghassaani et al., (2017) menunjukkan hubungan signifikan antara *perceived usefulness* dan *attitude toward use*. Sulistyanyingsih & Nugraha, (2022) dan Dewi Arrohmatus Zahro1, (2021) menyatakan hubungan positif dan signifikan diantara *perceived usefulness* dan *behavioral intention to use*. Penelitian Dewi Arrohmatus Zahro1, (2021) dan Nurhalimah & Hermaliani, (2023) juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara *attitude toward use* dan *behavioral intention to use*. Tingginya niat mahasiswa untuk memanfaatkan Google Workspace, maka akan sering pula mereka menggunakan teknologi tersebut dalam aktivitas akademik (Ghassaani et al., 2017) dan (Sukendro et al., 2020).

Penelitian ini terletak pada fokus analisis penerimaan dan adopsi Google Workspace pada mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya, dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperluas untuk menelaah pengaruh faktor kondisi fasilitas terhadap persepsi pengguna. Penelitian ini menawarkan kontribusi baru dengan mengintegrasikan analisis seluruh

aplikasi Google Workspace (termasuk Gmail, Google Sheets, Google Docs, Google Drive, Google Classroom, Google Slides, Google Meet, Google Formulir, Google Calendar) dalam satu kerangka evaluasi penerimaan teknologi, yang jarang dilakukan pada konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Selanjutnya, penelitian ini menambahkan variabel kontekstual berupa kondisi fasilitas sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan, sebagaimana direkomendasikan oleh studi terbaru (Ayanwale et al., 2024). Penelitian (Kholilah dkk., 2022) menegaskan adanya hubungan positif antara kondisi fasilitas dengan persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Namun, Ebadi, (2023) menemukan bahwa manfaat yang dirasakan tidak dipengaruhi oleh kondisi fasilitas. Sebaliknya, studi oleh Wang, (2021) melaporkan hubungan signifikan antara kondisi fasilitas dengan manfaat yang dirasakan. Ketidakkonsistenan temuan tersebut menunjukkan bahwa peran kondisi fasilitas dalam memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan masih belum sepenuhnya jelas dan perlu dikaji lebih mendalam, khususnya dalam konteks pengguna teknologi pendidikan seperti Google Workspace.

Pemanfaatan optimal platform ini diharapkan dapat mendorong tercapainya tujuan pendidikan berkualitas (*quality education*) dalam poin ke-4 *Sustainable Development Goals* (SDGs). Berdasarkan laman <https://localisedgs-indonesia.org/17-sdgs>, yakni menyediakan akses pendidikan yang inklusif, adil, dan berkualitas bagi semua.

Studi ini relevan bagi program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya, mengingat kebutuhan penguasaan teknologi digital sebagai kompetensi profesional. Dengan memahami hubungan kondisi fasilitas dan penerimaan teknologi, institusi dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan mutu pembelajaran digital serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan berkualitas sesuai SDGs.



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: Diolah peneliti, (2025)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan secara *online* untuk mahasiswa aktif program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, angkatan 2022, 2023, dan 2024 di Universitas Negeri Surabaya. Karena mempertimbangkan sampel yang akan dipakai maka untuk menetapkan jumlah sampelnya, peneliti memanfaatkan website *sample size calculator* dengan tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 5%, dari populasi sebanyak 853 mahasiswa, serta dari perhitungan yang sudah dijalankan memperoleh sampel sebanyak 266 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel untuk membagi setiap angkatan menggunakan *proportionate*

stratified random sampling, sebab populasinya bersifat heterogen dan berstrata berdasarkan kelompok (Sugiyono, 2023). Sehingga setiap sampel untuk tingkat mahasiswa didasarkan pada perhitungan berikut:

Tabel 1. Jumlah Sampel

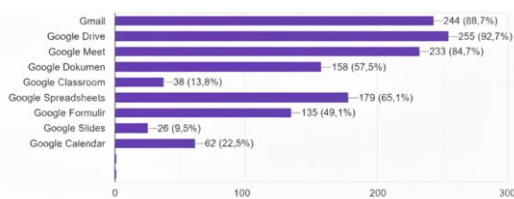
Nama	Jumlah Mahasiswa
Pendidikan Administrasi Perkantoran 2022	61
Pendidikan Administrasi Perkantoran 2023	115
Pendidikan Administrasi Perkantoran 2024	90
Total	266

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2025)

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan berbantuan SmartPLS 4.0 untuk menganalisis hubungan diantara variabel pada model penelitiannya.

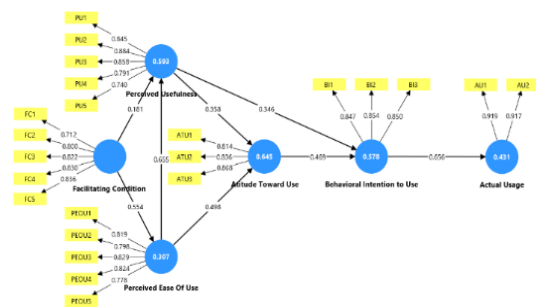
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari data yang didapatkan mengenai fitur yang sering digunakan oleh mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran seperti berikut.



Gambar 2. Fitur Google Workspace yang sering digunakan

Gambar 2 memperlihatkan fitur Google Workspace yang paling sering digunakan mahasiswa. Merujuk data di atas, ditunjukkan bahwa Google Drive menjadi fitur yang paling sering digunakan. Selanjutnya fitur Gmail, Google meet, Google Spreadsheets, Google Dokumen, Google Formulir, Google Calendar, dan Google Classroom. Semua fitur ini saling mendukung dalam penggunaan Google Workspace pada mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Surabaya.



Gambar 3. Kerangka Konseptual
Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2025)

OUTER MODEL

Outer model digunakan untuk menganalisis hasil pengukuran validitas dan reliabilitas konstruk. Dimana terdapat tiga pengukurannya, yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

Convergent Validity

Hasil estimasi *outer loading* diukur dari korelasi antara skor indikator (instrumen) dengan konstruknya (variabel). Indikatornya disebut valid jika memiliki nilai korelasinya melampaui 0,70 atau 0,6 sudah dianggap cukup

(Hair dkk., 2019). Berikut hasil *Convergent validity* dalam penelitian:

Tabel 2. Hasil *Convergent Validity*

AU	ATU	BI	FC	PEOU	PU
ATU1	0.814				
ATU2	0.836				
ATU3	0.868				
AU1	0.919				
AU2	0.917				
BI1		0.847			
BI2		0.854			
BI3		0.850			
FC1			0.712		
FC2			0.800		
FC3			0.822		
FC4			0.830		
FC5			0.836		
PEOU1				0.819	
PEOU2				0.798	
PEOU3				0.829	
PEOU4				0.824	
PEOU5				0.778	
PU1					0.845
PU2					0.884
PU3					0.858
PU4					0.791
PU5					0.740

Sumber: Data diolah peneliti, (2025)

Mengacu hasil uji pada tabel 2. keseluruhan indikatornya mempunyai nilai *outer loading* di atas ambang batas 0.70, sehingga semuanya disebut valid. Dengan demikian, semua indikator dalam tabel ini bisa digunakan karena telah memenuhi kriteria.

Discriminant Validity

Pengujian ini digunakan untuk mengukur seberapa baik berbagai konstruk pada model pengukurannya bisa dibedakan satu sama lain. Indikatornya disebut valid jika indikator dan variabel nilai *cross loading* memiliki hubungan lebih kuat dibanding hubungannya dengan

konstruk yang lain (M. Zainul Majdi & Adhitya Bayu Suryantara, 2024). Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS versi 4 dengan hasil *cross loading* ditampilkan tabel berikut.

Tabel 3. Hasil *Discriminant Validity*

	AU	ATU	BI	FC	PEOU	PU
ATU1	0.504	0.814	0.615	0.478	0.659	0.608
ATU2	0.562	0.836	0.549	0.452	0.611	0.631
ATU3	0.596	0.868	0.652	0.532	0.662	0.611
AU1	0.919	0.600	0.605	0.373	0.581	0.582
AU2	0.917	0.612	0.599	0.428	0.598	0.586
BI1	0.603	0.617	0.847	0.412	0.650	0.578
BI2	0.522	0.622	0.854	0.383	0.638	0.605
BI3	0.547	0.605	0.850	0.462	0.604	0.579
FC1	0.325	0.434	0.391	0.712	0.410	0.401
FC2	0.266	0.431	0.331	0.800	0.398	0.384
FC3	0.356	0.507	0.436	0.822	0.498	0.492
FC4	0.361	0.453	0.386	0.830	0.415	0.397
FC5	0.421	0.493	0.416	0.836	0.482	0.485
PEOU1	0.529	0.616	0.608	0.452	0.819	0.665
PEOU2	0.547	0.613	0.569	0.523	0.798	0.628
PEOU3	0.483	0.637	0.623	0.448	0.829	0.581
PEOU4	0.488	0.607	0.615	0.436	0.824	0.548
PEOU5	0.549	0.635	0.589	0.379	0.778	0.629
PU1	0.509	0.521	0.532	0.456	0.608	0.845
PU2	0.540	0.659	0.584	0.484	0.670	0.884
PU3	0.566	0.651	0.633	0.495	0.642	0.858
PU4	0.508	0.621	0.549	0.429	0.609	0.791
PU5	0.497	0.564	0.543	0.371	0.582	0.740

Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2025)

Nilai *cross loading* untuk semua variabel memiliki nilai korelasi antara indikator (instrumen) dengan konstruksinya (variabel) > indikator (instrumen) pada konstruk variabel lainnya. Hasil dari *convergent validity* dan *discriminant validity* semuanya konsisten, dan seluruh indikatornya valid. Hal ini memperlihatkan bahwa model tersebut mempunyai kecocokan yang baik serta berhasil membedakan berbagai konstruk. Maka kesimpulannya, alat ukur yang digunakan dalam penelitiann ini valid.

Construct Reability

Construct Reability dapat dianalisis menggunakan yaitu bisa dilakukan dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability*. Cara tersebut digunakan untuk mengevaluasi nilai reabilitas dari sejumlah indikator yang membentuk variabel laten. Penelitian Menurut Urbanch & Ahlemann (2010) apabila konstruk variabel laten mempunyai nilai *cronbach alpha* $\geq 0,70$ maka disebut reliabel. Selain itu, temuan dari Hair et al., (2019) nilai *composite reliability* 0,70 dianggap memenuhi standar untuk penelitian.

Tabel 4. Hasil uji *Construct Reability*

	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
Actual System Usage Attitude Toward Use Behavioral Intention to Use Facility Conditions Perceived Ease Of Use Perceived Usefulness	0.813	0.915	Reliabel
	0.791	0.878	Reliabel
	0.809	0.887	Reliabel
	0.860	0.899	Reliabel
	0.869	0.905	Reliabel
	0.882	0.914	Reliabel

Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2025)

Berdasarkan tabel 4. keseluruhan variabelnya mempunyai nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reability* di atas 0.70 sehingga disebut reliabel. Nilai ini memperlihatkan bahwa indikator pada setiap konstruk/variabel memiliki konsistensi yang sangat baik dalam mengukur variabel.

INNER MODEL

Inner Model pada PLS-SEM memperlihatkan hubungan diantara variabel latennya dan dievaluasi untuk melihat kekuatan serta signifikansi hubungan tersebut melalui uji *R-Square* dan signifikansi hubungan (pengujian hipotesis) path efisien.

R-Square (R²)

R-Square dalam PLS-SEM mengevaluasi seberapa baik variabel independent laten. Nilai R² menunjukkan kemampuan keseluruhan model untuk memprediksi. berdasarkan Urbach&Ahlemann, (2010) kemampuan prediksi bisa diamati dari hasil pengukuran *R-Square*, yaitu 0,67 (kuat); 0,33 (moderat); dan 0.19 (lemah). Berikut nilai *R-Square* pada analisis penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Uji *R-Square*

Variabel Dependen	R-square	R-square adjusted
Actual Usage	0.431	0.429
Attitude Toward Use	0.645	0.642
Behavioral Intention to Use	0.578	0.574
Perceived Ease Of Use	0.307	0.304
Perceived Usefulness	0.593	0.59

Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2025)

Berdasarkan hasil analisis diperoleh yang menunjukkan nilai *R-Square* untuk konstruk *Actual System Usage* sebesar 0,431, yang mengindikasikan bahwa 43,1% variansi *Actual System Usage* dapat dijelaskan oleh konstruk

Behavioral Intention to Use yang menjadi prediktornya dalam model ini. Nilai *R-Square* konstruk untuk *Attitude Toward Use* sebesar 0,645 artinya 64,5% variansi sikap pengguna terhadap penggunaan dijelaskan oleh konstruk *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* serta *Facility Conditions*. Selain itu, konstruk *Behavioral Intention to Use* mempunyai nilai *R-Square* sebesar 0,578 artinya 57,8% variansi niat perilaku pengguna dapat dijelaskan oleh konstruk *Attitude Toward Use* dan *Perceived Usefulness*. Nilai *R-Square* pada konstruk *Perceived Ease of Use* adalah 0,307 mengindikasikan 30,7% variansi persepsi kemudahan penggunaan dapat dijelaskan oleh *Facility Conditions*. *Perceived Usefulness* mempunyai *R-Square* sebesar 0,593 artinya 59,3% variansi persepsi kegunaan dijelaskan oleh *Facility Conditions* dan variabel lain yang masuk dalam model. Secara keseluruhan, nilai-nilai *R-Square* ini memperlihatkan bahwa model penelitiannya memiliki kemampuan cukup baik dalam menjelaskan variansi masing-masing konstruk dependen, dengan beberapa konstruk menunjukkan kekuatan yang moderat hingga kuat dalam hubungan strukturalnya.

Path Coefficient

Merujuk dari pengolahan data yang telah dilakukan, hasilnya dapat dimanfaatkan untuk menjawab hipotesis penelitiannya. Uji hipotesisnya dilakukan dengan mengamati nilai *T-statistics* dan nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *P-Values* < 0,05 (Hair et al., 2019).

Berikut ini hasil uji hipotesis yang didapatkan melalui *path coefficient*

Tabel 6. Hasil *Path Coefficient*

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
FC-> PEOU	0.554	11.374	0.000
FC -> PU	0.181	3.830	0.000
PEOU -> PU	0.655	14.200	0.000
PEOU -> ATU	0.498	8.158	0.000
PU-> ATU	0.358	5.914	0.000
PU-> BI	0.346	5.646	0.000
ATU -> BI	0.469	8.126	0.000
BI -> AU	0.656	15.606	0.000

Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2025)

Facility Conditions berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Ease of Use

Berdasarkan tabel 6 diperlihatkan bahwa koefisien jalur pada konstruk variabel *facility conditions* terhadap *perceived ease of use* yakni sebesar 0.554, serta nilai *T-statistics* 11.374, dan *P-value* 0.000 ($0.000 < 0,05$). Dari kriteria penilaian tersebut menunjukkan bahwa H1 diterima, sehingga *facility conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived ease of use*. Nilai koefisien korelasi 0.554 menunjukkan bahwa apabila kondisi fasilitas ditingkatkan sebesar satu kali, maka akan berdampak pada peningkatan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebesar 55,4%. Penelitian serupa yang dilakukan Ayanwale et al., (2024) dan Sukendro et al., (2020), yang menunjukkan bahwa *facility conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived ease of use*.

Sama halnya kondisi fasilitas yang memadai berupa dukungan, edukasi, dan bantuan kepada mahasiswa dalam menggunakan fitur Google Workspace akan membantu pengguna merasakan kemudahan saat menggunakan fitur Gmail, Google Sheets, Google Docs, Google Drive, Google Classroom, Google Slides, Google Meet, Google Formulir, Google Calendar dalam kegiatan akademik. Selain itu, mahasiswa yang mendapatkan edukasi dan bantuan yang baik saat menggunakan Google Workspace akan merasa lebih mudah dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Kondisi fasilitas yang mendukung sangat penting karena dapat menghilangkan hambatan teknis dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam berinteraksi dengan sistem.

Facility Conditions berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness

Berdasarkan dari pengukuran yang dilakukan, diketahui bahwa koefisien jalur pada konstruk variabel *facility conditions* terhadap *perceived usefulness* yakni sebesar 0.181, serta nilai *T-statistics* 3.830, dan *P-value* bernilai lebih kecil dari 0,05 yakni 0.000. Dari kriteria penilaian tersebut menunjukkan bahwa H2 diterima, sehingga *facility conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Nilai koefisien korelasi 0.181 yang artinya bahwa apabila kondisi fasilitas ditingkatkan sebesar satu kali, maka akan berdampak pada peningkatan persepsi manfaat penggunaan sebesar 18,1%. Hal ini selaras temuan dari Ayanwale et al., (2024) dan Sukendro et al., (2020), yang menyebutkan bahwa *facility conditions* berpengaruh positif secara

signifikan terhadap *perceived usefulness*. Dari hasil hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh positif ini menunjukkan *facility conditions* yang memadai berupa dukungan, edukasi, dan bantuan dapat membantu pengguna merasakan manfaat atau kegunaan yang lebih besar dari teknologi yang digunakan. Dalam konteks ini, mahasiswa yang mendapatkan edukasi dan bantuan yang memadai saat menggunakan fitur Gmail, Google Sheets, Google Docs, Google Drive, Google Classroom, Google Slides, Google Meet, Google Formulir, Google Calendar akan lebih yakin bahwa penggunaan aplikasi tersebut memberikan nilai tambah dan kemudahan dalam pekerjaan akademik mereka. *Facility conditions* yang baik memungkinkan pengguna untuk optimal dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur Google Workspace sehingga meningkatkan persepsi manfaat.

Perceived Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness

Merujuk hasil pengukuran hipotesisnya, koefisien jalur variabel *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* sebesar 0.655 dengan nilai t-statistik 14.200 dan p-value 0.000 ($p\text{-value} < 0.05$). Maka hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima, artinya *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* untuk memanfaatkan Google Workspace. Nilai koefisien sebesar 0.655 mengindikasikan bahwa peningkatan *perceived ease of use*, akan meningkatkan *perceived usefulness* sebesar 65,5%. Selaras dengan penelitian Niqotaini,

(2021) dan Wijaya et al., (2024) yang menyatakan hubungan positif dan signifikan antara *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Hal ini menunjukkan semakin mudah pengguna merasakan penggunaan Google Workspace, maka semakin besar pula persepsi mereka terhadap manfaat atau kegunaan dari platform tersebut. Dalam konteks ini, mahasiswa merasakan kemudahan dalam mengakses, memahami, dan mengoperasikan saat menggunakan fitur Gmail, Google Sheets, Google Docs, Google Drive, Google Classroom, Google Slides, Google Meet, Google Formulir, Google Calendar sehingga dapat membantu mahasiswa dalam meningkatkan produktivitas, kolaborasi, dan efisiensi kerja.

Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Use

Dilihat dari hasil pengukuran hipotesis bahwa koefisien jalur pada konstruk variabel *perceived ease of use* terhadap *attitude toward use* yakni sebesar 0.498, dengan nilai *T-statistics* 8.158, dan *P-value* 0.000 ($0.000 < 0,05$). Kriteria penilaian tersebut menunjukkan bahwa H4 diterima, sehingga *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward use*. Maka, semakin mudah pengguna merasakan penggunaan Google Workspace, maka sikap positif mereka terhadap penggunaan platform tersebut semakin meningkat. Koefisien sebesar 0.498 ini menggambarkan bahwa peningkatan persepsi kemudahan penggunaan sebesar satu satuan akan meningkatkan sikap positif pengguna sebesar 49,8%. Selaras dari hasil yang sama

oleh penelitian Ghassaani et al., (2017) dan Safaria & Rachmad, (2024) yang menunjukkan hubungan positif antara *perceived ease of use* dengan *attitude toward use*. Pengaruh ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan mengoperasikan saat menggunakan fitur Gmail, Google Sheets, Google Docs, Google Drive, Google Classroom, Google Slides, Google Meet, Google Formulir, Google Calendar dapat menumbuhkan sikap positif mahasiswa untuk menggunakan fitur tersebut.

Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Use

Berdasarkan pengukuran hipotesisnya yang dilakukan bahwa koefisien jalur pada konstruk *perceived usefulness* terhadap *attitude toward use* yakni sebesar 0.358, dengan nilai *T-statistics* 5.914, dan *P-value* 0.000 ($0.000 < 0,05$). Dari kriteria penilaian tersebut menunjukkan bahwa H5 diterima, sehingga *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward use*. Hal tersebut menunjukkan semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat atau kegunaan Google Workspace, maka sikap positif mereka terhadap penggunaan platform tersebut juga semakin meningkat. Nilai dari koefisien sebesar 0.358 ini menunjukkan bahwa peningkatan persepsi manfaat sebesar satu satuan akan meningkatkan sikap positif pengguna sebesar 35,8%. Hasil ini serupa juga didukung oleh penelitian Nurhalimah & Hermaliani, (2023) dan Ghassaani et al., (2017) yang menemukan hubungan signifikan antara *perceived usefulness* dan *attitude toward use*. Pengaruh positif ini menegaskan bahwa

persepsi manfaat yang dirasakan mahasiswa terhadap kegunaan Google Workspace sangat penting dalam membentuk sikap mereka untuk menggunakan Google Workspace secara konsisten. Saat mahasiswa merasa bahwa Google Workspace memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan kerja kolaboratif, efisiensi, dan peningkatan produktivitas, mereka cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap penggunaan Google Workspace. Sikap positif ini menjadi faktor penting yang mendorong keberlanjutan penggunaan teknologi dalam konteks pendidikan dan administrasi.

Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use

Berdasarkan hasil dari pengukuran hipotesisnya, diperlihatkan bahwa koefisien jalur variabel *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* sebesar 0.346 dengan nilai t-statistik 5.646 dan *p-value* 0.000 (*p-value* < 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa H6 diterima, yang berarti *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna dalam menggunakan Google Workspace. Nilai dari koefisien sebesar 0.346 ini menunjukkan bahwa peningkatan persepsi manfaat sebesar satu kali akan meningkatkan niat pengguna sebesar 34,6%. Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Sulistyaningsih & Nugraha, (2022) dan Dewi Arrohmatus Zahro1, (2021) menyatakan hubungan positif dan signifikan antara *perceived usefulness* dan *behavioral intention*

to use. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap manfaat yang dirasakan dari Google Workspace, semakin besar pula niat mereka untuk terus menggunakan platform tersebut. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa keyakinan mahasiswa mengenai kegunaan Google Workspace sangat penting dalam mendorong mereka untuk berkomitmen menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan. Manfaat yang dirasakan, seperti peningkatan produktivitas, kemudahan kolaborasi, dan efisiensi kerja, menjadi pendorong utama bagi pengguna untuk mempertahankan dan melebarkan penggunaan Google Workspace dalam aktivitas keseharian, khususnya pada pendidikan dan administrasi.

Attitude Toward Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use

Nilai hasil pengukuran hipotesis, koefisien jalur variabel *attitude toward use* terhadap *behavioral intention to use* sebesar 0.469 dengan nilai t-statistik 8.126 dan *p-value* 0.000 (*p-value* < 0.05). Artinya menunjukkan bahwa H7 diterima, sehingga *attitude toward use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* dalam menggunakan Google Workspace. Nilai dari koefisien sebesar 0.469 ini menunjukkan bahwa peningkatan *attitude toward use* sebesar satu kali akan meningkatkan niat pengguna sebesar 46,9%. Hasil penelitian serupa yang dilakukan Dewi Arrohmatus Zahro1, (2021) dan Nurhalimah & Hermaliani, (2023) yang juga menunjukkan hubungan positif dan

signifikan antara *attitude toward use* dan *behavioral intention to use*. Hal tersebut menunjukkan sikap positif mahasiswa terhadap penggunaan Google Workspace akan meningkatkan niat mereka untuk terus menggunakan platform tersebut secara konsisten. Pengaruh positif ini menegaskan bahwa sikap pengguna yang positif terhadap sikap yang baik mencerminkan kepuasan dan keyakinan pengguna terhadap teknologi sehingga memotivasi mereka untuk mengadopsi dan merekomendasikan penggunaan platform tersebut kepada orang lain. Dalam konteks pendidikan dan administrasi perkantoran, sikap positif ini sangat penting untuk mendukung pemanfaatan teknologi secara optimal dan memperkuat integrasi Google Workspace dalam proses belajar mengajar maupun kegiatan administratif.

Behavioral Intention to Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Actual System Usage

Hubungan antara *behavioral intention to use* dan *actual system usage* memiliki koefisien 0.656 dengan *T-statistics* 15.606 dan *P-value* 0.000 ($0.000 < 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa *behavioral intention to use* memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage*, sehingga H8 diterima. Dalam artian, tingginya niat mahasiswa untuk mengaplikasikan Google Workspace, maka besar pula realisasi penggunaan aktualnya dalam kegiatan akademiknya. Nilai dari koefisien sebesar 0.656 ini menunjukkan bahwa peningkatan *behavioral intention to use*

sebesar satu kali akan meningkatkan penggunaan aktual teknologi sebesar 65,6%. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Sukendro et al., (2020) dan Ghassaani et al., (2017) menyatakan hubungan positif dan signifikan antara *behavioral intention to use* dan *actual usage*. Sama halnya bahwa apabila mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran rutin membangun sebuah kebiasaan maupun rutinitas untuk menggunakan fitur Google Workspace, maka mahasiswa dapat memanfaatkan dan mengoperasikan teknologi dengan sesungguhnya.

Goodness of Fit (GoF)

Uji model fit dilakukan dilaksanakan untuk mengevaluasi model pengukuran dan model strukturalnya pada penelitian ini. Selain itu, dapat digunakan untuk menyiapkan pengukuran terhadap prediksi model keseluruhan dan mudah. Berdasarkan kriteria penilaian GOF oleh Ghozali & Latan (2015) yakni 0.10 (kecil), 0.25 (medium), dan 0.36 (tinggi). Nilai GoF dihitung secara manual dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{GoF} &= \sqrt{\text{AVE} \times R^2} \\ &= \sqrt{0.708 \times 0.511} \\ &= \sqrt{0.361} \\ &= 0.601 \end{aligned}$$

Mengacu perhitungan diatas diperoleh nilai sebesar 0.601, maka model mempunyai kesesuaian yang sangat kuat. Ini menunjukkan bahwa model secara umum telah mampu menjelaskan hubungan antar konstruk secara baik.

SIMPULAN

Penelitian ini secara komprehensif membuktikan bahwa menunjukkan bahwa *facility conditions* yang memadai, seperti dukungan teknis, edukasi, dan bantuan pengguna, sangat berperan penting dalam membentuk *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap Google Workspace. Selain itu, *Perceived Ease of Use* secara langsung meningkatkan persepsi manfaat dari Google Workspace, maka manfaat teknologi terasa lebih kuat apabila mudah digunakan. Sikap baik yang dihasilkan oleh persepsi kemudahan dan manfaat tersebut meningkatkan niat perilaku mahasiswa untuk menggunakan Google Workspace secara berkelanjutan dalam kegiatan pembelajaran dan administrasi akademik. Niat ini kemudian berperan sebagai prediktor kuat dari penggunaan aktual teknologi di lapangan.

Model TAM yang diperluas dengan memasukkan variabel kondisi fasilitas terbukti efektif sebagai kerangka teoritis untuk memahami adopsi teknologi di lingkungan pendidikan tinggi. Kondisi fasilitas menjadi faktor eksternal penting yang harus diperhatikan institusi pendidikan untuk meningkatkan penerimaan teknologi dan memaksimalkan manfaatnya. Oleh karena itu, institusi perlu memberikan dukungan fasilitas yang optimal agar dapat menghapus hambatan teknis serta memberikan kenyamanan dan keyakinan bagi pengguna dalam berinteraksi dengan sistem.

Secara praktis, temuan ini memberi rekomendasi strategis bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran

digital dengan memastikan tersedianya fasilitas pendukung yang memadai. Hal tersebut selaras dengan tujuan pendidikan berkualitas sesuai *Sustainable Development Goals* (SDGs) dalam menyediakan akses pendidikan yang inklusif dan efektif. Secara menyeluruh, penelitian ini berkontribusi penting dalam memahami sejumlah faktor yang mendorong suksesnya implementasi dan pemanfaatan platform Google Workspace sebagai solusi pembelajaran digital di perguruan tinggi.

DAFTAR RUJUKAN

- Ayanwale, M. A., Molefi, R. R., & Liapeng, S. (2024). Unlocking educational frontiers: Exploring higher educators' adoption of google workspace technology tools for teaching and assessment in Lesotho dynamic landscape. *Heliyon*, 10(9), e30049. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e30049>
- Dewi Arrohmatus Zahro1, J. N. (2021). Analisis penggunaan mendeley menggunakan pendekatan technology acceptance model (tam): studi pada mahasiswa pendidikan administrasi perkantoran universitas negeri surabaya (analysis. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 6(2), 133–156. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i2.18008>
- Emilzoli, M., Hernawan, A. H., Rullyana, G., & Pemi, A. (2025). *The Role of Google Workspace in Facilitating Collaborative and Participatory Learning Higher Education*. 9(1), 117–125.
- E.S.T. Wang, H.C. Lin, Sustainable development: the effects of social normative beliefs on environmental behavior, *Sustain. Dev.* 25 (6) (2017) 595–609.
- Ghassaani, N., Maghfiroh, I. S. E., & Saputra, M. C. (2017). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Teknologi pada Pengguna Aplikasi



- Notion Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Termodifikasi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(8), 1–10. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed.). Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Industri kontan.* (n.d.). <https://industri.kontan.co.id/news/rakuten-cloud-dam-alita-tingkatkan-transformasi-digital-indonesia>
- Irani, N. K. C. P. (2022). Pemanfaatan Google Workspace For Education Bagi Guru Dalam Pembelajaran. *Metta : Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(3), 160–174. <https://doi.org/10.37329/metta.v2i3.1795>
- K. Kholilah, H.R. Kawulur, I. Subekti, Perceived usefulness, perceived ease of use, facilitating condition, social influence, and personal innovativeness of accounting students cloud computing adoption. *Organum, Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi* 5 (2) (2022) 141–151.
- M. Zainul Majdi, & Adhitya Bayu Suryantara. (2024). Determinan Minat Berkarir Sebagai Akuntan Pajak: Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi di Kota Mataram. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(11), 5290–5307. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i11.5500>
- Niqotaini, Z. (2021). SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Sistemasi*, 10(3), 637–661. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Nurhalimah, & Hermaliani, E. H. (2023). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Dan Delone-McLean. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (JASIKA)*, 3(2), 73–83. <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jasika73>
- Pahlevi, T. (2023). Implementation of Canva Application as Digital Learning Media in Influencing Student Creativity Skills. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 11(3), 160–172. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/31281>
- Ravindran. (2024). *UTAUT Model Insights on the Adoption of Smart Farming Technologies (SFTs) in Malaysia. VIII(VIII)*, 4011–4020. <https://dx.doi.org/10.47772/IJRISS.2024.8080301> Received:
- Safaria, S., & Rachmad, A. (2024). Analysis of Zoom Meeting User Behavior Using Technology Acceptance Model Approach. *International Journal of Social Service and Research*, 4(03), 1018–1028. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v4i03.754>
- S. Ebadi, A. Raygan, Investigating the facilitating conditions, perceived ease of use and usefulness of mobile-assisted language learning, *Smart Learning Environments* 10 (1) (2023) 1–15.
- Sugiyono. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, R&D. In *Alfabeta*.
- Sukendro, S., Habibi, A., Khaeruddin, K., Indrayana, B., Syahrudin, S., Makadada, F. A., & Hakim, H. (2020). Using an extended Technology Acceptance Model to understand students' use of e-learning during Covid-19: Indonesian sport science education context. *Heliyon*, 6(11), e05410. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05410>
- Sulistyaningsih, I., & Nugraha, J. (2022).

Analisis Penerimaan Pengguna Platform Pembelajaran Virtual Learning Unesa (Vinesa) Menggunakan Task Technology Fit (TTF) Dan Technology Acceptance Model (TAM) Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(1), 107–123. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n1.p107-123>

Supiyanti, Iriyadi, F. (2022). Journal of Technology and Science Education. *Journal of Technology and Science Education*, 4(4), 215–227. <http://www.jotse.org/index.php/jotse/article/view/110/142>

Urbach&Ahlemann. (2010). Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares. *Journal of Information Technology Theory and Application JITTA*, 11(2), 5–40.

Wijaya, S. N., Japarianto, E., & Tandijaya, T. N. B. (2024). Pengaruh Perceived Ease of Use Terhadap Behavior Intention To Use Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening Pada Google Workspace for Education. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(1), 15–24. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.18.1.15-24>