

## Abstract

ChatGPT, model AI percakapan inovatif yang dikembangkan oleh OpenAI, mewakili kemajuan signifikan dalam interaksi manusia-komputer. Di Zimbabwe, 60% pemrogram di sektor TI mengungkapkan kekhawatirannya mengenai desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari sistem perangkat lunak yang mereka gunakan. Selain itu, 70% sektor TI di negara ini menghadapi tantangan yang memengaruhi kualitas layanan, yang disebabkan oleh bug perangkat lunak dan protokol pengujian yang tidak memadai. Menurut Badan Investasi dan Pengembangan Zimbabwe (ZIDA), pengembang memperkenalkan sekitar 70 bug per 1.000 baris kode, dan perbaikan bug memakan waktu jauh lebih lama dibandingkan upaya pengkodean awal, sehingga menimbulkan biaya besar bagi perusahaan.

Meskipun memiliki potensi, penelitian mengenai penerapan ChatGPT di Zimbabwe masih terbatas. Berdasarkan kesenjangan literatur yang teridentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi ChatGPT oleh pelanggan dalam pengembangan web dengan menggunakan Model Sukses DeLone dan McLean sebagai kerangka teori. Kerangka kerja ini memberikan pendekatan terstruktur untuk memahami hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja organisasi, sehingga mengatasi kesenjangan kritis dalam pemahaman saat ini.

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data survei dan metode statistik untuk menganalisis hubungan antar variabel dan memvalidasi hipotesis. Pengambilan sampel bola salju non-probabilistik digunakan untuk mengumpulkan data dari para profesional teknologi di Zimbabwe, dan analisisnya menggunakan SmartPLS 3.0 untuk pemodelan persamaan struktural serta analisis deskriptif. Kuesioner yang mencakup skala dikembangkan dari penelitian sebelumnya, dengan peserta menilai tingkat persetujuan mereka pada Skala Likert 5 poin.

Analisis faktor konfirmatori menilai karakteristik psikometrik, termasuk reliabilitas melalui skor reliabilitas alfa dan komposit Cronbach, dan memeriksa validitas konvergen dan diskriminan

menggunakan faktor pemuatan, AVE, dan rasio HTMT. Nilai R-kuadrat untuk manfaat pengguna, kepuasan pengguna, dan kinerja organisasi ditemukan berada dalam kategori "baik", yang menunjukkan kekuatan penjelasan yang kuat dari Model Sukses DeLone dan McLean yang dimodifikasi dalam konteks ini. Hasil PLS-SEM menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi, disusul kualitas layanan dan kualitas informasi, sedangkan budaya yang berorientasi pada fleksibilitas tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana pelanggan di industri pengembangan web dan teknologi Zimbabwe mengadopsi ChatGPT. Temuan mengungkapkan bahwa pengembang di industri pengembangan web dan teknologi Zimbabwe memanfaatkan ChatGPT untuk meningkatkan penanganan kesalahan dan proses debugging, yang menggambarkan penerapan praktis AI dalam konteks pengembangan perangkat lunak. Rekomendasinya mencakup peningkatan data pelatihan yang relevan dengan kebutuhan teknologi di Zimbabwe, pengintegrasian sumber data real-time, menyarankan versi berbayar untuk akses data terbaru, meningkatkan penanganan kesalahan untuk kualitas layanan, menawarkan sumber daya pendidikan untuk kepuasan pengguna, menerapkan program pelatihan pengembang, dan mendorong lintas fungsi. kolaborasi.

**Kata Kunci:** ChatGPT, Zimbabwe, Adopsi Pelanggan, Pengembangan Web, Bantuan Pemrograman, Kinerja Organisasi