

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aspek penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif bidang organisasi dan pendidikan adalah perkembangan inovasi yang maju dan pemanfaatannya yang sesuai (Ahmad Rohman¹, Masduki Asbari², 2023). Inovasi dalam dunia teknologi informasi dapat dikenal dalam perangkat keras, perangkat lunak atau cara berinteraksi dengan teknologi. Perubahan yang menciptakan nilai baru bagi pengguna yang dapat diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk inovasi pada teknologi informasi (Peter Druker, 1950). Salah satu teknologi yang digunakan manusia dalam kehidupan sehari-hari yaitu teknologi informasi. Kehadirannya telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan manusia dalam berbagai aspek dan dimensi. Aspek pendidikan dan cara manusia bekerja adalah contoh aspek yang mendapatkan dampak dari berkembangnya inovasi. Contoh penerapan perkembangan inovasi dalam teknologi pada jenjang pendidikan tinggi yaitu Sistem Karir dan *Tracer Study*.

Sistem Karir dan *Tracer Study* digunakan sebagai pusat pelatihan serta media penghubung antara perguruan tinggi dan alumninya. Menurut (Kemendikbud, 2012) Dalam perkembangannya perguruan tinggi meluluskan rata-rata ribuan lulusan. Tentu, perguruan tinggi memiliki tanggung jawab besar dalam menyiapkan lulusan untuk mencapai karir mereka di dunia kerja dan industri. Bersama *stakeholder*, perguruan tinggi bekerja sama dalam mendorong lulusan mencapai puncak karir. Selain belajar untuk mendapatkan pengetahuan spesifik sesuai bidang ilmu yang ditekuni, mahasiswa juga perlu memiliki pengetahuan dan kompetensi yang diperlukan untuk bekerja.

Saat ini hampir semua perguruan tinggi melakukan pembinaan karir yang memadai kepada mahasiswa dan lulusannya. Dua hal penting yang perlu menjadi perhatian perguruan tinggi yaitu proses pembelajaran dan pembinaan karir. Keduanya diperlukan agar mahasiswa memiliki gambaran kegiatan yang akan dijalankan setelah lulus sehingga dapat merencanakan perjalanan karir mereka kelak. Tentu dengan adanya sistem ini, berbagai informasi dari alumni seperti informasi domisili alumni, dan lain sebagainya bisa di share dengan mudah kepada Instansi maupun alumni lainnya. Selain itu, fungsi penting dari adanya Sistem Karir dan *Tracer Study* adalah adanya umpan balik yang diberikan oleh alumni untuk keperluan evaluasi capaian manajemen terhadap proses pembelajaran yang

dilakukan. Salah satu perguruan tinggi yang menerapkan Sistem Informasi Karir dan Tracer Study yaitu Universitas Jambi.

Universitas Jambi memiliki satu lembaga yang menjembatani penelusuran data alumni (*Tracer Study*) dan juga pembinaan karir mahasiswa Universitas Jambi yaitu Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pengembangan dan Kemahasiswaan, berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap lembaga pengembang Sistem Informasi Karir dan *Tracer Study* Universitas Jambi, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pengembangan dan Kemahasiswaan mengatakan Sistem Karir dan *Tracer Study* Universitas Jambi adalah hasil dari pengembangan sistem yang sebelumnya sudah ada di Universitas Jambi yaitu Sistem Karir dan Tracer Study, yang mana kedua sistem ini memiliki users yang sama yaitu alumni (Melyani et al., 2023). Pihak UPT pengembangan dan Kemahasiswaan juga mengatakan bahwa Sistem Karir dan *Tracer Study* digunakan untuk mengetahui perkembangan dari lulusan dan juga untuk memberikan informasi kepada lembaga mengenai perkembangan pekerjaan yang telah alumni dapatkan dan hasil dari penelusuran ini digunakan untuk penyempurnaan dan penjaminan kualitas lembaga pendidikan tinggi yaitu Universitas Jambi.

Resistensi pengguna terhadap inovasi melibatkan pemahaman tentang sejauh mana individu atau kelompok bersedia menerima dan mengadopsi inovasi baru (Chu, 2023). Teori resistensi inovasi menyelidiki apa yang mempengaruhi penolakan konsumen untuk mengadopsi produk atau layanan baru yang didukung oleh teknologi (Yu & Chantatub, 2016). Sistem Karir dan *Tracer Study* Universitas Jambi telah dirilis Pada 15 oktober 2022 (Melyani et al., 2023). Sebuah sistem yang dikembangkan dari dua sistem yang ada sebelumnya di Universitas Jambi. Penelitian mengenai Usability Sistem Karir dan *Tracer Study* Universitas Jambi dimana hasil dari penelitian tersebut 63% sistem ini sudah layak digunakan dan fitur di dalam sistem sudah berjalan dengan semestinya (Melyani et al., 2023). Namun, terlepas dari kondisi sistem yang sudah layak digunakan, Sistem Karir dan *Tracer Study* Universitas Jambi masih menghadapi situasi sulit terkait dengan adopsi dan penggunaannya. Oleh karena itu, perlu diteliti lebih lanjut mengapa sistem masih sedikit diadopsi atau digunakan oleh alumni, sedangkan Sistem Karir dan *Tracer Study* Universitas Jambi diciptakan untuk alumni. Memahami tentang resistensi teknologi dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap perilaku

resistensi dan niat untuk mengadopsi teknologi yaitu Sistem Karir dan *Tracer Study* Universitas Jambi.

Berdasarkan data dari pihak UPT kemahasiswaan Universitas Jambi dari awal rilisnya sistem, pengguna dari sistem karir dan tracer study ini mendapatkan angka pengguna sistem sangat jauh dibawah dibandingkan data wisudawan yang terdaftar, sedangkan pihak kampus menginginkan alumnnya memanfaatkan inovasi yang ciptakan, hal ini berarti bahwa sampai saat ini alumni Universitas Jambi tidak menggunakan sistem karir dan tracer study sebagai wadah informasi karir dan pendidikannya. Pengguna yang mengisi kuesioner adalah alumni yang menggunakan sistem untuk mendata karirnya sementara. Berikut adalah data pengguna sistem karir dan *tracer study* universitas jambi yang mengisi kuesioner yang disediakan oleh sistem dari tahun 2022 hingga 2024.

Tabel 1. Data pengguna yang mengisi kuesioner sistem karir dan *tracer study* universitas jambi

Tahun	Total wisudawan	Total yang mengisi kuesioner	Persentase
2022	5989	2478	41.38%
2023	6525	5686	88.59%
2024	3069	2032	66.21%

Data diatas memberikan gambaran pengguna terhadap sistem yang menunjukkan bahwa terjadinya kesenjangan terhadap penggunaan dan pemanfaatan inovasi pada tahun 2022 yang difasilitasi oleh universitas jambi untuk alumnnya, kemudian pada tahun 2023 persentasenya cukup meningkat dan ditahun 2024 persentasenya menurun. Dari persentase awal yang menunjukkan adanya kesenjangan terhadap penggunaan Sistem Karir dan *Tracer Study* oleh alumni yang menunjukkan terjadinya penolakan terhadap inovasi baru yang diciptakan. Hal ini menjadi isu mengapa penggunaan pada tahun 2022,2023 dan 2024 sangat jauh perbedaannya. Respon yang ditunjukkan oleh pengguna suatu inovasi merupakan faktor potensial yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan terhadap inovasi yang diciptakan (Kaur et al., 2020).

Adapun cara yang bisa dilakukan untuk melakukan pengkajian lebih mendalam terhadap respon alumni universitas jambi pada Sistem Karir dan *Tracer Study* adalah dengan melakukan evaluasi terhadap pengguna sistem. Evaluasi yang bisa dilakukan dalam sistem informasi yaitu evaluasi penerimaan, Evaluasi Sistem oleh Pengguna, Evaluasi Kualitas Sistem,

Evaluasi Kepuasan Pengguna, Evaluasi Pengalaman pengguna dan Evaluasi Kesuksesan Pengguna Sistem. Evaluasi Sistem Karir dan *Tracer Study* termasuk dalam Evaluasi sejauh mana individu atau kelompok bersedia menerima dan mengadopsi sistem, diketahui bahwa Sistem Karir dan Tracer Study Universitas Jambi sudah layak digunakan menurut penelitian sebelumnya. Sehingga diperlukan penelitian lanjut untuk mengetahui bagaimana respon pengguna Sistem Karir dan *Tracer Study* universitas jambi, bersedia mengadopsi atau masih mengalami penolakan terhadap adopsi oleh alumni (*users*) dan faktor yang mempengaruhi terjadinya penolakan inovasi.

Salah satu cara untuk menentukan faktor individu atau kelompok bersedia menerima dan mengadopsi inovasi Sistem adalah dengan menentukan faktor terjadinya resistensi pengguna. Resistensi pengguna juga dapat dipahami sebagai resistensi aktif dan pasif (Kaur et al., 2020) Resistensi aktif merupakan perilaku resistif yang muncul dari karakteristik inovasi, dan dapat dipelajari melalui hambatan fungsional yang dikemukakan oleh IRT (Yu & Chantatub, 2016). Hal ini mewakili hambatan terhadap adopsi dan penggunaan inovasi akibat konflik yang disebabkan oleh kontradiksi perilaku yang timbul dari penggunaan, nilai, dan risiko inovasi (Yu & Chantatub, 2016). Di sisi lain, resistensi pasif muncul karena adanya konflik dengan keyakinan yang ada, dan dapat dikaji melalui hambatan psikologis yang dikemukakan oleh IRT (Yu & Chantatub, 2016), dalam mengetahui tingkat resistensi pengguna dan faktor hambatan yang mempengaruhi terjadinya resistensi inovasi yaitu Sistem Karir dan Tracer Study.

Metode yang dapat digunakan dalam penelitian resistensi pengguna terhadap inovasi adalah *Innovation Resistance Theory* (IRT), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Technology Acceptance Model* (TAM). Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Innovation Resistance Theory* (IRT), Fokus dari metode ini adalah mengidentifikasi dan menjelaskan hambatan-hambatan yang membuat pengguna enggan atau menolak mengadopsi inovasi baru. Penelitian mengenai resistensi pengguna terhadap inovasi telah banyak dilakukan pada penelitian sebelumnya, sebagai contoh penelitian menggunakan model *Innovation Resistance Theory* yang dilakukan oleh (Kaur et al., 2020), didapatkan hasil hambatan konsumen dampaknya berhubungan negatif dengan niat untuk merekomendasikan MPS, dan hambatan pengguna yang berbeda berhubungan negatif dengan niat untuk merekomendasikan MPS () dengan

model IRT dan Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penolakan konsumen terhadap solusi pembayaran seluler (MPS) dan dampaknya terhadap niat untuk menggunakan dan merekomendasikan MPS mencakup hambatan penggunaan, risiko, dan nilai. Penelitian lainnya yang menggunakan model *Innovation Resistance Theory* dilakukan oleh (Chu, 2023) didapatkan hasil penolakan konsumen terhadap inovasi berdampak negatif terhadap inovasi hedonis, sehingga memperkuat penerimaan berkendaraan ADAS dan banyak hambatan yang masih menghambat penerimaan ADAS secara luas seperti hambatan resiko, hambatan pengguna dan hambatan tradisional.

Menurut (Kaur et al., 2020) sebanyak 13 studi empiris dilakukan antara tahun 2012 dan 2018 menggunakan *Innovation Resistance Theory* (IRT), hal ini menunjukkan bahwa teori ini sudah tepat dan menjadi pilihan utama kalangan ilmuwan untuk mengkaji penelitian resistensi inovasi. Model IRT menawarkan kerangka teoritis untuk resistensi pelanggan (Ram & Sheth, 1989), teori ini membantu dalam memahami perilaku pengguna yang berorientasi pada resistensi. Oleh karena itu, model *Innovation Resistance Theory* tepat untuk digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akhirnya tertarik melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Resistensi Pengguna Dengan Model *Innovation Resistance Theory* Terhadap Sistem Karir dan Tracer Study Universitas Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat resistensi pengguna terhadap sistem karir dan tracer study universitas jambi
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi resistensi pengguna terhadap penggunaan sistem karir dan tracer study universitas jambi berdasarkan model *Innovation Resistance Theory* (IRT).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat resistensi sistem karir dan tracer study universitas jambi
2. Untuk mengetahui dan memahami faktor-faktor resistensi berdasarkan Model *Innovation Resistance Theory* (IRT).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan maupun perbaikan sistem di masa mendatang pada pihak UPT Kemahasiswaan Universitas Jambi. Kemudian memberikan gambaran tentang respon dari pengguna sistem Karir dan Tracer Study Universitas Jambi.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian tugas akhir ini tidak keluar dari pokok permasalahan maka ruang lingkup penelitian dibatasi dengan masalah sebagai berikut.

1. Responden dalam penelitian ini adalah alumni universitas jambi lulusan tahun 2022 hingga 2024 jenjang sarjana, wisudawan periode ke-100 hingga periode ke-109.
2. Wisudawan lulusan tahun 2022 hingga 2024 yang pernah menggunakan sistem karir dan tracer study universitas jambi versi 2.0.