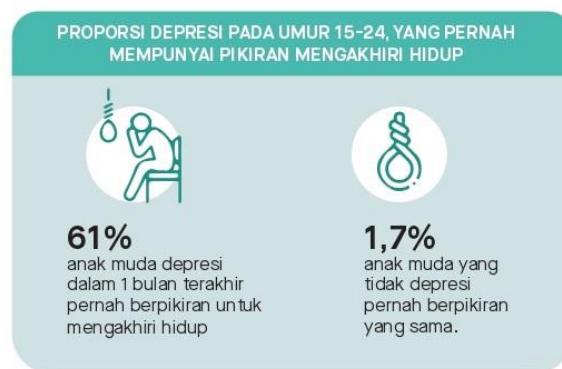


I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa kuliah adalah masa dimana mahasiswa akan merasakan periode transisi dari masa sekolah menengah atas ke masa perkuliahan. Mahasiswa tidak hanya akan merasakan tuntutan akademik yang tinggi, tetapi juga harus dipaksa beradaptasi dengan lingkungan sosial yang baru, harus mampu mengelola emosi, serta harus bisa merencanakan masa depan. Tidak sedikit mahasiswa yang merasa stress akibat masalah yang diterima dari kampus dan lingkungan sekitar. Menurut WHO, depresi merupakan gangguan kesehatan mental yang ditandai dengan suasana hati yang tertekan atau hilangnya minat untuk beraktivitas dalam jangka waktu yang lama. Menurut Kemenkes (2023), dalam skala Nasional tingkat depresi di Indonesia pada tahun 2023 sebesar 1,4%, dan tingkat paling tinggi ada pada remaja dengan rentang usia 15-24 tahun sebesar 2%. Depresi salah satu faktor penyebab kasus bunuh diri yang cukup tinggi, munculnya ide untuk bunuh diri pada orang-orang yang depresi 5 kali lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak depresi. Presentase remaja yang mengalami depresi yang pernah berpikir untuk mengakhiri hidup lebih tinggi daripada remaja yang tidak mengalami depresi yang pernah berpikir untuk mengakhiri hidup.



Gambar 1 Data Depresi yang Pernah Mempunyai Pikiran Untuk Mengakhiri Hidup

Menurut WHO (2023) depresi dapat disebabkan oleh adanya faktor sosial, psikologis, biologis, trauma yang pernah dialami, ataupun tekanan dari kehidupan yang dijalani seseorang. Dalam lingkungan perkuliahan, mahasiswa dapat mengalami depresi karena faktor-faktor seperti tekanan akademik seperti jadwal kuliah yang padat, ujian dan tugas-tugas yang menumpuk, lalu transisi pendidikan dari sekolah menengah ke perguruan

tinggi. Untuk menurunkan tingkat depresi pada mahasiswa, setiap perguruan tinggi memberikan layanan konseling kepada mahasiswa untuk meringankan beban pikiran yang dirasakan, dan mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

Dengan kemajuan teknologi di era saat ini, layanan konseling juga berkembang mengikuti kemajuan teknologi. Sebelum teknologi berkembang sejauh ini, layanan konseling dilakukan secara tatap muka. Namun saat ini layanan jauh lebih modern dengan menggunakan teknologi informasi. Konsep *cyber counseling* (E-konseling) dapat membantu konselor untuk memberikan layanan tanpa harus bertemu langsung dengan klien, konselor dapat memanfaatkan berbagai platform digital untuk berkomunikasi dengan klien seperti melalui website, email, dan berbagai platform digital lainnya (Pasmawati, 2022).

Dengan adanya perkembangan teknologi dibidang konseling, dalam rangka mendukung program UNJA SMART, program studi Bimbingan Konseling berkolaborasi bersama LPTIK Universitas Jambi untuk membuat website layanan konsultasi yang bernama E-konseling Universitas Jambi. E-konseling dibuat berdasarkan ide dari salah satu dosen program studi bimbingan konseling yang merasa perlu adanya inovasi di era Covid yang mengharuskan menjaga jarak antar sesama dan ingin mempermudah pengguna untuk melakukan layanan konsultasi di era Covid saat itu. E-Konseling merupakan layanan bimbingan dan konseling yang memanfaatkan teknologi informasi khususnya internet untuk membantu mahasiswa berkonsultasi dengan konselor untuk membantu menemukan solusi dari masalahnya. E-Konseling yang dapat digunakan secara gratis oleh mahasiswa. Menurut ibu Dr. Siti Amanah, S.Pd., M.Pd., Kons. yang merupakan salah satu konselor dari E-konseling dan dosen program studi Bimbingan Konseling, E-konseling menjadi solusi alternatif yang bertujuan untuk membantu dan memfasilitasi klien yang mengalami permasalahan di kehidupan sehari-hari mereka serta membantu pengembangan individu.

Namun, penerimaannya di kalangan mahasiswa Universitas Jambi belum optimal. Dari pra-penelitian yang melibatkan 28 responden dari empat fakultas di Universitas Jambi, terungkap bahwa meskipun sekitar 67,9% mahasiswa mengetahui tentang E-konseling, hanya sekitar 10,5% yang pernah menggunakannya. Mahasiswa yang mengetahui informasi tentang E-konseling umumnya memperolehnya dari dosen, teman,

pembelajaran di kelas, pengenalan kampus, atau proyek mata kuliah. Namun, sekitar 64,3% dari mereka yang mengetahui layanan ini tertarik untuk menggunakannya, hanya saja terkendala oleh kurangnya informasi dan pemahaman yang memadai, serta keraguan terhadap respons konselor yang dikhawatirkan tidak sesuai harapan (berdasarkan hasil kuesioner pra-penelitian tahun 2024).

Fenomena kurangnya kesadaran dan pemanfaatan layanan konseling ini bukan hanya terjadi di Universitas Jambi. Perguruan tinggi memiliki peran krusial dalam mendukung kesejahteraan mental mahasiswa, mengingat berbagai tekanan akademik, pribadi, dan sosial yang mereka hadapi. Sejalan dengan kebutuhan ini, universitas lain seperti Universitas Indonesia juga telah mengembangkan layanan serupa, yaitu Klinik Satelit UI Makara, yang menyediakan konseling bagi sivitas akademika. Observasi awal menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan mahasiswa mengenai Klinik Satelit UI Makara juga masih belum optimal, di mana sebagian besar pengguna didasari oleh kebutuhan mendesak. Kondisi ini menyoroti urgensi untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi tingkat pengetahuan dan pemanfaatan layanan konseling, demi memastikan dukungan psikologis yang optimal bagi mahasiswa.

Untuk mengevaluasi penerimaan sistem seperti E-konseling, berbagai metode dapat digunakan, termasuk Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Dalam penelitian ini, metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dipilih karena kemampuannya mengidentifikasi empat konstruksi utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan sistem. Namun, peneliti akan menggunakan UTAUT3 dengan delapan konstruk untuk mengukur niat dan perilaku pengguna secara lebih komprehensif dan akurat. Penelitian sebelumnya menunjukkan variasi penerapan model UTAUT3; misalnya, studi Muhammad Asrori et al. (2022) pada aplikasi Mobile JKN menemukan bahwa effort expectancy, social influence, dan personal innovativeness signifikan terhadap niat perilaku, sementara performance expectancy dan hedonic motivation tidak signifikan karena kurangnya pemahaman pengguna. Berbeda halnya, Rohmanialuhri Rengganis dan I Kadek Dwi Nuryana (2024) dalam penelitian E-learning UNESA menemukan bahwa performance expectancy, facilitating conditions,

effort expectancy, habit, dan personal innovativeness signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi, penelitian ini akan mengangkat judul “Evaluasi Penerimaan Sistem E-Konseling Universitas Jambi Menggunakan Metode UTAUT3”. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan E-konseling Universitas Jambi, menjadikannya lebih baik, sesuai dengan harapan mahasiswa, serta diterima dengan baik oleh seluruh sivitas akademika.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk menjelaskan permasalahan yang menjadi dasar penelitian, peneliti merumuskan masalah yang dihadapi sebagai berikut:

1. Bagaimana mengimplementasikan model UTAUT 3 dalam evaluasi penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi?
2. Bagaimana mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi?
3. Bagaimana mengukur tingkat penerimaan dari sistem E-konseling Universitas Jambi?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang sesuai dengan rumusan masalah tersebut, sebagai berikut:

1. Untuk mengimplementasikan model UTAUT 3 dalam melakukan evaluasi penerimaan sistem E-Konseling Universitas Jambi.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem E-Konseling Universitas Jambi.
3. Untuk mengukur tingkat penerimaan dari sistem E-Konseling Universitas Jambi.

1.4 Manfaat

Dalam mencapai tujuan dari penelitian ini diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak terkait, diantaranya yaitu:

1. Dapat menghasilkan evaluasi penerimaan sistem E-Konseling Universitas Jambi dari penerapan model UTAUT 3.
2. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem E-Konseling Universitas Jambi.
3. Dapat mengukur tingkat penerimaan dari sistem E-Konseling Universitas Jambi.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada penggunaan sistem E-konseling Universitas Jambi
2. Penelitian ini mengambil sampel mahasiswa aktif strata 1 di Universitas Jambi
3. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif strata 1 di Universitas Jambi dan memiliki perwakilan 7 fakultas yang ada di Universitas Jambi.