

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam pembangunan bangsa, dan teknologi informasi merupakan salah satu contoh yang efektif dalam meningkatkan mutu pendidikan. Contoh penerapan teknologi informasi yang digunakan dalam pendidikan adalah aplikasi *Computer-Based Test* seperti *BeeSmat*. Aplikasi ini dirancang untuk menggantikan metode ujian tradisional dengan cara yang lebih efisien, efektif, dan modern (Amran & Husain 2023).

Namun penggunaan aplikasi *Computer-Based Test* seperti *BeeSmart* tidak hanya sekedar mengganti metode ujian, tetapi juga memerlukan evaluasi kualitas aplikasi tersebut untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut dapat memberikan hasil yang akurat dan memuaskan bagi siswa dan guru. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis pengukuran kualitas aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* untuk ujian satuan pendidikan menggunakan *Metode Servqual* pada SMK Negeri 8 Palembang.

Metode *Servqual* salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, termasuk layanan pendidikan. Metode ini dapat membantu dalam menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart*, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih spesifik dan efektif (Fitriastuti et al., 2023).

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengukuran kualitas aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* menggunakan Metode *Servqual* pada SMK Negeri 8 Palembang.

Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih efektif (Christanto et al., 2023).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengukuran kualitas aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* menggunakan metode *Servqual* pada SMK Negeri 8 Palembang?
- b. Apa kelebihan dan kekurangan aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* dalam meningkatkan kualitas pendidikan di SMK Negeri 8 Palembang.
- c. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis kualitas aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* menggunakan metode *Servqual*?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dan untuk memperjelas fokus pembahasan penelitian ini, penulis menetapkan masalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini hanya fokus pada penggunaan aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* di SMK Negeri 8 Palembang.

- b. Metode *Servqual* digunakan sebagai alat analisis kualitas aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart*.
- c. Analisis dilakukan pada empat dimensi utama *Servqual* : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*.
- d. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* dalam meningkatkan kualitas pendidikan di SMK Negeri 8 Paelembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis pengukuran kualitas aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* menggunakan Metode *Servqual* pada SMK Negeri 8 Palembang.
- b. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi CBT *BeeSmart*.

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses evaluasi di SMK Negeri 8 Palembang.
- b. Membantu guru dan siswa dalam menggunakan aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* dengna lebih efektif.
- c. Membangun sistem evaluasi yang lebih modern dan terintegrasi dengan teknologi informasi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup penelitian ini meliputi analisis kualitas aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* yang digunakan dalam pelaksanaan ujian di SMK Negeri 8 Palembang. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan aplikasi menggunakan metode *Servqual*, yang mencakup lima dimensi utama : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Penelitian ini akan melibatkan guru dan siswa sebagai responden untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan aplikasi *BeeSmart*. Hasil evaluasi akan dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas aplikasi dalam mendukung proses pendidikan. Fokus penelitian ini terbatas pada lingkungan SMK Negeri 8 Palembang, dengan aplikasi *BeeSmart* sebagai objek utama kajian.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembaca lebih mudah menemukan isi dari tiap bab, penulis menyusun teks sebagai bagian dari persiapan laporan kesimpulan ini. Format tesis yang akan disusun mengikuti sistematika sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini akan diisi dengan latar belakang masalah, tujuan dan manfaat, perumusan masalah, batasan masalah, metodologi riset, dan sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan diisi mengenai kerangka teori serta penjelasan yang diperlukan dalam menganalisis Pengukuran Kualitas Aplikasi *Computer-Based Test BeeSmart* Untuk Ujian Satuan Pendidikan Menggunakan Metode *Servqual*.

BAB III. METODOLOGI

Bab ini akan diisi dengan tahapan dalam rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variable dan definisi operasi, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV. HASIL DAN ANALISA

Bab ini berisi hasil pengujian yang telah dilakukan, kemudian membahas hasil tersebut sebelum dianalisis lebih lanjut.

BAB V. PENUTUP

Bab ini dalam sebuah proposal atau laporan penelitian biasanya terdiri dari beberapa elemen utama berupa kesimpulan hasil penelitian dan saran.