

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di dunia pendidikan adalah penggunaan sistem informasi berbasis komputer dalam pelaksanaan ujian. Sistem informasi ujian berbasis komputer atau dikenal sebagai Computer Based Test (CBT) menjadi salah satu solusi yang banyak digunakan dalam menunjang pelaksanaan ujian yang efisien, transparan, dan minim penggunaan kertas (Yogie Hidayat, 2024).

Salah satu sistem informasi CBT yang digunakan di lingkungan sekolah menengah kejuruan adalah Exambro (Exam Browser), yaitu sebuah aplikasi yang dirancang untuk mengunci sistem operasi komputer saat ujian berlangsung, sehingga peserta ujian tidak dapat mengakses aplikasi atau situs lain selain halaman ujian. Di SMK Negeri 1 Talang Ubi, sistem Exambro telah diterapkan dalam pelaksanaan ujian untuk meningkatkan keamanan dan efektivitas pelaksanaan ujian berbasis komputer. Penggunaan sistem ini dinilai dapat mencegah kecurangan dan memberikan pengalaman ujian yang lebih terkontrol.

Namun, meskipun secara teknis sistem Exambro telah diterapkan dalam pelaksanaan ujian, belum ada evaluasi yang mendalam terhadap tingkat kepuasan pengguna, terutama dari sisi siswa sebagai pengguna langsung. Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan salah satu indikator penting untuk menilai efektivitas suatu sistem informasi. Model evaluasi User Satisfaction Green Pearson menjadi salah satu model yang relevan digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi (Cindy Apriza, 2024). Model ini menilai kepuasan berdasarkan empat variable yaitu: *Ease of Use*, *Customization*, *Download Delay* dan *Content*.

Adapun populasi dalam penelitian ini difokuskan pada siswa kelas XI dan XII jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) yang merupakan pengguna aktif dari sistem Exambro selama pelaksanaan ujian. Secara umum permasalahan utama yang dihadapi adalah belum optimalnya sistem Exambro dalam memberikan pengalaman pengguna yang baik, terlihat dari masih adanya gangguan teknis, kesulitan akses, dan tampilan sistem yang tidak intuitif. Sementara harapan siswa adalah sistem yang cepat,

stabil, mudah digunakan, memberikan informasi yang akurat dan lengkap. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan inilah yang menjadi gap utama yang akan dikaji dalam penelitian ini.

Gap tersebut menjadi dasar perlunya dilakukan evaluasi terhadap sistem Exambro dengan pendekatan model User Satisfaction Green Pearson. Menurut (Mardiana, 2020) Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Dengan melakukan evaluasi ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana sistem Exambro memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna serta mengetahui aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki. Informasi yang dihasilkan dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak sekolah, khususnya pengelola sistem informasi dan panitia pelaksana ujian, untuk meningkatkan kualitas layanan sistem ujian berbasis komputer di masa mendatang.

Penelitian ini penting dilakukan sebagai bentuk evaluasi sistem berbasis pengalaman pengguna, guna memastikan bahwa teknologi yang diterapkan benar-benar mendukung proses pembelajaran dan penilaian di sekolah (Putri, 2023). Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan dan peningkatan kualitas sistem informasi ujian berbasis komputer di SMK Negeri 1 Talang Ubi, maupun sekolah-sekolah lain dengan kondisi serupa. Dengan demikian, peneliti akan melakukan evaluasi terhadap sistem informasi Exambro dengan judul **“EVALUASI SISTEM INFORMASI EXAMBRO MENGGUNAKAN USER SATISFACTION GREEN PEARSON DI SMK N 1 TALANG UBI”**.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Exambro di SMK Negeri 1 Talang Ubi berdasarkan model User Satisfaction Green Pearson yang mencakup indikator konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.
2. Aspek-aspek apa saja dari sistem Exambro yang dinilai belum memenuhi harapan pengguna, khususnya siswa kelas XI dan XII jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ).
3. Seberapa besar kesenjangan (gap) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem informasi Exambro.

## **Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Ruang lingkup dalam penelitian ini difokuskan pada evaluasi sistem informasi Exambro yang digunakan dalam pelaksanaan ujian berbasis komputer di SMK Negeri 1 Talang Ubi. Penelitian ini mengacu pada model User Satisfaction Green Pearson, yang mengevaluasi empat aspek utama yaitu: Ease of Use, Customization, Download Delay dan Content.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang dijadikan sampel terbatas pada siswa kelas XI dan XII jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ), karena mereka merupakan pengguna aktif sistem Exambro.
2. Penelitian hanya menilai kepuasan dari sisi pengguna (siswa) dan tidak mencakup perspektif guru atau admin sistem.
3. Evaluasi dilakukan terhadap versi Exambro yang digunakan saat penelitian berlangsung, tanpa membandingkan dengan sistem serupa lainnya.

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Exambro yang digunakan di SMK Negeri 1 Talang Ubi, dengan menggunakan model User Satisfaction Green Pearson. Evaluasi ini menggunakan empat variable utama yaitu: Ease of Use Customization, Download delay dan content. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek dalam sistem Exambro yang belum memenuhi harapan pengguna, khususnya siswa kelas XI dan XII jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) yang menjadi pengguna utama sistem ini selama pelaksanaan ujian.

## **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi pihak sekolah hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan dan peningkatan kualitas sistem informasi ujian berbasis komputer di SMK Negeri 1 Talang Ubi, agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Bagi siswa penelitian ini memberikan sarana untuk menyampaikan pengalaman dan harapan mereka terhadap sistem ujian berbasis komputer yang digunakan. Selain itu penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji evaluasi sistem informasi dengan pendekatan kepuasan pengguna.

## **Sistematika Penulisan**

1. BAB I berisi tentang latar belakang penelitian yang menjadi acuan penulis untuk melakukan penelitian ini.
2. BAB II berisi tentang tinjauan kajian teori yang pada penelitian ini.
3. BAB III menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan untuk mengavaluasi sistem informasi Exambro.
4. BAB IV memaparkan hasil dari penelitian yang telah di lakukan.
5. BAB V penutup dan saran yang terdiri dari kesimpulan hasil yang di capai

