

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang pendidikan. Digitalisasi telah mengubah cara pendidik dan peserta didik berinteraksi, mengakses informasi, serta menjalankan proses pembelajaran. Transformasi ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan perangkat teknologi seperti komputer, tablet, dan smartphone, serta pemanfaatan jaringan internet sebagai media utama dalam proses belajar-mengajar. Salah satu dampak paling nyata dari perkembangan ini adalah munculnya berbagai platform *E-Learning*, sistem manajemen pembelajaran (LMS), dan aplikasi ujian berbasis digital, seperti *Computer-Based Testing* (CBT) (Wahyu, 2022).

Salah satu inovasi penting dalam konteks ini adalah pemanfaatan Aplikasi *Computer-Based Testing* (CBT) yang memainkan peran dalam mendukung proses evaluasi pembelajaran di era modern. Sebagai alat bantu berbasis teknologi, aplikasi ini memungkinkan pelaksanaan ujian secara lebih efisien, cepat, dan terstruktur dibandingkan dengan metode konvensional berbasis kertas. Keunggulan utama dari aplikasi ujian digital adalah kemampuannya dalam mengotomatiskan proses penilaian, sehingga mengurangi beban kerja pendidik dan meminimalisir potensi kesalahan dalam pengoreksian. Selain itu, aplikasi ini mendukung fleksibilitas dalam pelaksanaan ujian, baik dari segi waktu, tempat, maupun jenis soal yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan kurikulum. Fitur-fitur seperti bank soal, acak soal, batasan waktu, dan keamanan akses memperkuat validitas serta integritas pelaksanaan ujian. Hal ini menjadikan evaluasi pembelajaran lebih akurat dalam mengukur kompetensi siswa (Dewi, 2021).

SMA Negeri 1 Semendawai Barat yang terletak di Desa Kangkung, Kecamatan Semendawai Barat, Kabupaten OKU Timur, Provinsi Sumatera Selatan, merupakan sekolah yang aktif mengintegrasikan teknologi informasi dalam dunia pendidikan. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan aplikasi *Bravo Computer-Based Testing (CBT)* dalam pelaksanaan ujian. Pada siswa kelas X dan XI, ujian berbasis CBT dilakukan sebanyak dua kali dalam setahun, yaitu pada UAS/USAS (Ujian Sumatif Akhir Semester) ganjil dan genap. Sementara itu, pada kelas XII ujian dilaksanakan sebanyak tiga kali, yaitu UAS/USAS (Ujian Sumatif Akhir Semester) dan UASJ (Ujian Sumatif Akhir Jenjang). Aplikasi Bravo CBT menyediakan fitur lengkap bagi administrator, guru, dan siswa. Administrator dapat mengelola data pengguna, ujian, informasi institusi, serta konten pengantar ujian melalui berbagai menu. Pada menu beranda, administrator dapat melihat ringkasan informasi penting, seperti jumlah pengguna, jumlah ujian aktif, statistik hasil ujian, dan notifikasi terbaru. Menu ini berfungsi sebagai pusat kontrol awal bagi administrator untuk memantau aktivitas sistem secara umum.

Pada menu User administrator berfungsi sebagai Mengelola data pengguna, termasuk menambah, mengedit, menghapus, atau menetapkan peran siswa, guru serta pengawas, selain itu Administrator juga dapat mengatur akses atau memblokir akun jika diperlukan. Pada menu Ujian administrator berfungsi sebagai Mengatur seluruh aspek ujian seperti membuat ujian baru, mengelola soal, menentukan jadwal, durasi, bobot nilai, serta mengatur siapa saja yang dapat mengikuti ujian dan Juga termasuk pengawasan dan analisis hasil ujian. Pada menu Setting administrator berfungsi sebagai konfigurasi sistem seperti format tampilan, bahasa, zona waktu, sistem penilaian, dan hak akses pengguna serta Termasuk pengaturan keamanan seperti enkripsi, login, dan backup data. Pada menu Informational administrator berfungsi sebagai Mengelola konten yang berkaitan dengan profil institusi, panduan penggunaan sistem, pengumuman, atau materi pengantar ujian dan Berguna untuk memberikan informasi resmi dan edukatif kepada pengguna.

Sementara itu, guru memiliki akses ke menu beranda yang berfungsi untuk menyediakan ringkasan aktivitas, seperti jadwal ujian yang akan datang, statistik hasil ujian siswa, serta notifikasi penting dari admin. Menu ini berfungsi sebagai pusat informasi bagi guru untuk memantau perkembangan kegiatan belajar. Pada menu ujian, guru dapat melihat daftar ujian yang tersedia atau yang sedang berlangsung, serta mengakses data soal yang digunakan dalam ujian (termasuk jenis soal, tingkat kesulitan, dan distribusi materi). Guru juga dapat membantu memvalidasi atau meninjau soal sebelum ujian berlangsung, jika sistem mengizinkan. Pada menu data soal dan mata pelajaran, guru dapat melihat dan memberikan masukan terhadap bank soal berdasarkan mata pelajaran yang diampu. Menu ini juga dapat digunakan sebagai referensi dalam proses pengajaran atau pembuatan soal baru (jika diizinkan oleh admin). Selain itu, guru dapat melihat keterkaitan antara soal dengan kompetensi dasar maupun indikator pembelajaran dari setiap mata pelajaran.

Sementara itu, siswa memiliki akses ke menu ujian yang berfungsi untuk menampilkan daftar ujian yang tersedia serta memungkinkan siswa mengerjakan soal sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Menu ini juga menampilkan informasi penting, seperti waktu ujian, durasi, serta petunjuk pelaksanaan. Pada menu nilai, siswa dapat melihat ringkasan hasil ujian yang telah dikerjakan, termasuk skor akhir dan status kelulusan. Menu ini juga memberikan umpan balik atas pencapaian siswa, namun tidak menampilkan rincian nilai mentah. Sedangkan menu rank berfungsi untuk menampilkan peringkat siswa dalam kelas atau kelompok secara transparan, berdasarkan hasil ujian yang telah diikuti. Fitur ini membantu siswa memantau posisi mereka secara kompetitif tanpa mengungkapkan nilai mentah siswa lain. Secara keseluruhan, sistem ini dirancang untuk mendukung efisiensi, transparansi, dan kemajuan digital dalam proses pembelajaran dan evaluasi.

Penggunaan aplikasi Bravo *Computer-Based Testing* (CBT) mencerminkan tekad sekolah dalam mengikuti perkembangan teknologi pendidikan, dengan harapan bahwa melalui infrastruktur yang memadai, pelatihan guru yang optimal, dan perencanaan yang matang, aplikasi ini dapat menjadi alat yang efektif untuk mengukur pengetahuan dan keterampilan siswa serta mempersiapkan mereka menghadapi dunia kerja yang semakin digital dan kompetitif. Namun, hingga kini belum ada evaluasi terkait dengan aplikasi tersebut yang telah diterima sepenuhnya oleh guru dan siswa sebagai sarana yang memberikan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam proses pembelajaran, sehingga diperlukan metode evaluasi berbasis persepsi pengguna untuk menilai kualitas layanannya.

Untuk menilai kualitas layanan ada beberapa metode yang dapat digunakan seperti halnya *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Net Promoter Score* (NPS), Model Kano, *Mystery Shopping*, *Customer Feedback* dan *Critical Incident Technique* (CIT), *Gap Analysis*, Salah satu metode yang dapat digunakan adalah WebQual yang merupakan pengembangan dari metode Servqual yang telah lama digunakan dalam evaluasi kualitas layanan, dan kini disesuaikan untuk mengukur kualitas aplikasi atau website melalui tiga dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*) (Muttakin, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Elsa Oktaviana (2022) Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir Menggunakan Metode Webqual 4.0 penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan website pemerintah daerah dalam menggunakan metode webqual 4.0 dari persepsi pengguna, kualitas informasi dan interaksi layanan sehingga dapat diketahui dimensi mana yang perlu ditingkatkan dan dimensi mana yang baik. Dalam penelitian ini dilakukan di objek kabupaten ogan komering ilir khususnya di sekitar wilayah pemerintahan daerah, alamat website kaboki yaitu news.kaboki.go.id. dalam penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 dan diukur prosesnya menggunakan software spss dalam

menentukan jumlah responden menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan 59 responden sebagai sampel dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan interaksi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, kemudian untuk variabel kualitas informasi memiliki nilai yang sangat berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Valian Yoga Pudya Ardhana (2024) berjudul Evaluasi Kualitas Layanan Website ELISA Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website ELISA dengan menggunakan instrumen penelitian yang dapat langsung dijawab oleh penggunanya. Sampel penelitian terdiri atas 120 mahasiswa ($n = 120$) yang diambil dari 7 mahasiswa setiap fakultas di Universitas Qamarul Huda Badaruddin (UNIQHBA). Instrumen penelitian yang disebar secara daring terdiri atas dua bagian, yaitu kinerja dan harapan, masing-masing berisi 20 pertanyaan dengan skala penilaian 1 sampai 4. Nilai r tabel yang diperoleh sesuai dengan $n = 120$ adalah 0,1857. Hasil pengujian validitas menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics menunjukkan bahwa seluruh indikator instrumen penelitian memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel, yang berarti seluruh indikator dinyatakan valid. Sementara itu, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk aspek kinerja sebesar 0,948 dan untuk aspek harapan sebesar 0,932. Keduanya lebih besar dari nilai kritis (0,6), sehingga seluruh indikator instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan website ELISA sudah baik dan layak digunakan. Namun demikian, pihak IT UNIQHBA berencana meningkatkan *bandwidth internet* guna mendukung optimalisasi akses.

Peneliti tertarik melakukan penelitian pada aplikasi *Bravo Computer-Based Testing (CBT)* yang digunakan di SMA Negeri 1 Semendawai Barat karena hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus mengevaluasi aplikasi tersebut. Ketidakhadiran kajian sebelumnya membuka peluang untuk memberikan kontribusi ilmiah dalam bentuk analisis terhadap kualitas layanan aplikasi ujian digital yang digunakan di lingkungan sekolah SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

Untuk mendukung evaluasi tersebut, berdasarkan referensi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Valian Yoga Pudya Ardhana (2024). Maka peneliti memilih menggunakan metode Webqual 4.0. Metode ini sesuai dan efektif dalam mengukur kualitas layanan berbasis web, khususnya dalam konteks aplikasi pendidikan. Webqual 4.0 terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Ketiga dimensi ini memungkinkan peneliti untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap performa dan kualitas aplikasi *Bravo CBT*, baik dari sisi fungsionalitas, penyajian informasi, maupun pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Aplikasi Ujian Digital Pada SMA Negeri 1 Semendawai Barat ?
2. Bagaimana kualitas masing-masing dimensi Webqual 4.0 untuk pengguna aplikasi Ujian Digital Pada SMA Negeri 1 Semendawai Barat?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam Penelitian ini terkait dengan :

1. evaluasi kualitas layanan aplikasi Bravo *Computer-Based Testing* (CBT) dengan menggunakan metode webqual 4.0
2. Penelitian ini dilakukan kepada siswa dan Guru di SMA Negeri 1 Semendawai Barat dengan jumlah sampel sebanyak 224 responden penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Bravo *Computer-Based Testing* (CBT) dengan menggunakan metode webqual 4.0 pada SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

Maka hasil analisis yang diperoleh dari penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur terkait pemanfaatan teknologi digital dalam dunia pendidikan.
2. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi pihak sekolah maupun pengembang aplikasi dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem aplikasi Bravo *Computer-Based Testing* di SMA Negeri 1 Semendawai Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis dan terdiri dari 5 bab, antara lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan hal-hal yang melandasi penulis melakukan penelitian yang akan dimulai dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang definisi operasional variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang pembahasan hasil dan analisis yang dituangkan dalam bentuk output SPSS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menarik suatu kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dan keterbatasan penelitian serta saran yang bermanfaat yang berhubungan dengan penelitian.