

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan tentang permasalahan yang akan diteliti, tujuan yang akan diteliti dan batasan penelitian. Peneliti menggunakan beberapa sub bab seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan batasan-batasan yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini.

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan merupakan fondasi dasar yang sangat penting dalam membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Setiap tahunnya, perkembangan dalam bidang pendidikan terus mengalami peningkatan. Berbagai kemajuan teknologi mulai diterapkan dalam dunia pendidikan untuk mendukung pembelajaran yang lebih efisien, seperti pemanfaatan teknologi untuk pembelajaran jarak jauh dan lainnya [1]. Salah satu faktor penting sistem pendidikan di dalam Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah Praktik Kerja Lapangan (PKL). SMK perlu menjalin kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri sebagai salah satu bentuk pengelolaan manajemen yang saling terkait antara kedua institusi dalam melaksanakan pendidikan dan pelatihan yang saling mengisi, melengkapi, dan menguntungkan [2].

SMK Negeri 1 Madiun adalah salah satu institusi pendidikan yang berlokasi di Kota Madiun. Di sekolah, program Praktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu komponen kurikulum pendidikan yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di industri atau pekerjaan lain yang berkaitan dengan bidang studinya. Tujuan PKL memberikan kesempatan pada siswa untuk mendapatkan pengalaman kerja secara langsung (real) untuk menanamkan sikap kerja yang positif yang berorientasi pada proses dan hasil kerja,

dan juga memberikan bekal berupa etos kerja yang tinggi kepada siswa, sehingga mereka siap untuk masuk ke dunia kerja dan menghadapi tuntutan global [3]. Salah satu aspek penting dalam kegiatan PKL adalah pengelolaan kehadiran siswa. Untuk memudahkan pengelolaan kehadiran PKL, SMK Negeri 1 Madiun menggunakan sebuah Aplikasi Presensi PKL yang dirancang untuk mencatat kehadiran, menyimpan, merekapitulasi, dan mengunduh data presensi siswa, sehingga meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses tersebut [4]. Menurut Bambang, admin dari Aplikasi Presensi SMKN 1 Madiun, aplikasi ini baru dan dalam tahap uji coba. Untuk menggunakan aplikasi ini, siswa dapat mengunduh melalui link website dikarenakan belum tersedia di *google play store* dan *app store*. Dengan menggunakan sistem *Location Based Service* (LBS) aplikasi ini memungkinkan siswa melakukan presensi tepat di titik koordinat tempat PKL. Jika siswa tidak berada di titik koordinat yang sama dengan lokasi PKL, mereka tidak bisa melakukan presensi [5].

Meskipun aplikasi ini masih dalam tahap uji coba dan baru digunakan oleh siswa kelas XII jurusan Audio Video, beberapa masalah telah diidentifikasi melalui wawancara dan observasi. Permasalahan tersebut meliputi kendala dalam pemahaman fitur [6], selain itu, aplikasi ini juga belum dilengkapi dengan beberapa fitur penting yang diharapkan oleh pengguna seperti umpan balik langsung, antarmuka yang user-friendly, menu bantuan, dan akses yang lebih mudah [7].

Masalah-masalah ini menunjukkan adanya kekurangan dalam aspek desain dan pengembangan aplikasi, yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Kekurangan dalam fitur-fitur ini dapat menyebabkan pengguna merasa enggan menggunakan aplikasi [8], yang pada akhirnya mengurangi efektivitas aplikasi sebagai alat untuk mengelola kehadiran siswa selama PKL. Oleh karena itu, analisis yang mendalam terhadap kualitas layanan aplikasi ini menjadi sangat penting untuk meningkatkan

fungsionalitas dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL, evaluasi menyeluruh terhadap aplikasi ini diperlukan. Evaluasi ini berfokus pada bagaimana aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [9], serta seberapa baik aplikasi ini berfungsi dalam berbagai kondisi penggunaan [10]. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengguna dan bagaimana aplikasi tersebut mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan tersebut [11].

Kualitas layanan sangat penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Kualitas layanan adalah keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen [12]. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah digunakan. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, beberapa perbaikan diperlukan, seperti peningkatan keandalan sistem, perbaikan bug, dan penyempurnaan fitur yang ada [13].

Untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL, penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). SERVQUAL adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja aktual layanan [14]. Metode ini membantu dalam mengidentifikasi antara apa yang diharapkan oleh pengguna dengan apa yang mereka alami dalam penggunaan aplikasi. SERVQUAL mencakup 5 dimensi kualitas layanan yaitu : *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* [15]. Melalui analisis kelima dimensi ini, kita dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang aspek mana dari aplikasi yang perlu ditingkatkan.

Sebagai contoh, dimensi *reliability* dapat membantu mengukur keandalan aplikasi dalam mencatat presensi secara akurat tanpa adanya gangguan teknis, sedangkan dimensi *responsiveness* dapat mengukur seberapa cepat dan efektif aplikasi merespons masalah atau kesulitan yang dialami pengguna.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pengembang aplikasi dan pihak sekolah untuk melakukan perbaikan yang diperlukan, sehingga aplikasi dapat berfungsi lebih baik dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam menentukan kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian oleh Jehezkiel Haryanto menunjukkan bahwa platform digital XYZ mengalami penurunan mitra aktif sebesar 19,15% setiap tahun, yang mengakibatkan penurunan profit. Penelitian ini menggunakan metode Servqual, IPA, dan CSI untuk menganalisis kinerja pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasilnya menunjukkan gap Servqual sebesar -0,593, dengan tujuh atribut layanan menjadi prioritas perbaikan, dan CSI menunjukkan kepuasan mitra sebesar 73% [16]. Penelitian lain oleh Mario Tamba menilai kualitas layanan aplikasi Belanjo menggunakan metode E-Servqual dan menunjukkan bahwa dua dari tiga hipotesis diterima, menunjukkan kualitas layanan yang cukup baik [17]. Andesta Angelina, Dinna Yunika Hardiyanti, dan Dinda Lestarinia menggunakan metode E-Service Quality untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna aplikasi Pegipegi, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat memuaskan dengan nilai CSI 86,93, meskipun ada beberapa dimensi yang perlu perbaikan [18].

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang, rumusan dari masalah mengenai analisis kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL siswa SMKN 1 Madiun adalah:

1. Bagaimana persepsi siswa terhadap kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL di SMK Negeri 1 Madiun menggunakan metode SERVQUAL?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL di SMK Negeri 1 Madiun terhadap kepuasan pengguna (siswa)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah mengenai analisis kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL siswa SMKN 1 Madiun, tujuan penelitian tersebut adalah:

1. Untuk menilai persepsi siswa mengenai kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL di SMK Negeri 1 Madiun dalam metode SERVQUAL.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Aplikasi Presensi PKL di SMK Negeri 1 Madiun terhadap kepuasan pengguna yaitu siswa.

## **1.4 Batasan Masalah**

Dalam batasan masalah membantu untuk memfokuskan pada topik-topik yang relevan dengan penelitian. Berikut adalah beberapa contoh batasan masalah yang akan digunakan:

1. Penelitian akan melibatkan siswa PKL SMK Negeri 1 Madiun sebagai responden. Responden lain di luar kelompok ini tidak akan dimasukkan dalam penelitian.
2. Penelitian akan berfokus pada aspek-aspek tertentu dalam kualitas layanan Aplikasi Presensi, seperti kecepatan akses, kemudahan penggunaan, responsivitas, dan keandalan. Aspek kualitas lain yang mungkin relevan, tetapi di luar penelitian ini, tidak akan dibahas.

Penelitian ini akan menggunakan data yang diperoleh dari periode tahun ajaran 2024.

