

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Elyati (2022), sekolah merupakan salah satu tempat belajar para siswa yang memiliki kaitan dengan lingkungannya. Sebagai suatu sistem, sekolah merupakan organisasi terbuka yang tidak boleh mengisolasi diri dari lingkungannya, melainkan harus selalu mengadakan hubungan kontak dengan lingkungannya dan bekerja sama. Sekolah sebagai suatu sistem diorganisasikan untuk memudahkan pencapaian tujuan belajar dan mengajar yang berkualitas dalam melayani peserta didik secara efektif dan efisien.

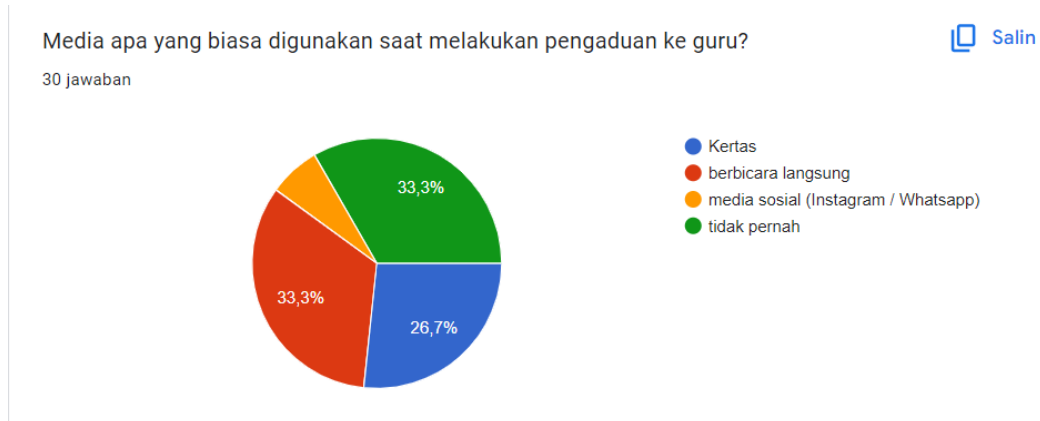
Dalam hal menghasilkan siswa-siswa yang terdidik, tentunya tidak lepas dari faktor - faktor internal sekolah yang mendukung dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar, seperti kualitas guru, kelayakan fasilitas sekolah, media pembelajaran, lingkungan sekolah dan lain sebagainya. faktor - faktor tersebut akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas peserta didik dan akan sangat merugikan jika faktor internal sekolah mengalami penurunan. Dalam laman sekolah.data.kemdikbud.go.id SMKS Tinta Emas Indonesia tercatat ada 34 Guru, 27 kelas, 4 laboratorium, masjid, dan kantin. Banyaknya kelas, laboratorium dan lingkungan sekolah yang luas maka dibutuhkan partisipasi seluruh warga sekolah dalam menjaga keadaan ruangan sekolah agar tetap nyaman dalam melakukan kegiatan belajar mengajar.

Menjaga fasilitas sekolah adalah tanggung jawab seluruh warga sekolah. Namun, ada beberapa kendala dalam melaksanakan tanggung jawab tersebut. Dalam Wawancara bersama Ibu Weni Novianti selaku Guru Bimbingan Konseling SMKS Tinta Emas Indonesia, mengatakan bahwa banyak siswa yang bingung mau melaporkan ketidaklayakan kelas itu kepada siapa melaporkannya, dan ada sebagian siswa yang merasa kurang nyaman apabila berbicara di depan forum, sehingga rasa penasaran mereka tidak tersampaikan dengan baik. Karena hp tidak bisa lepas dari siswa, lebih baik pengaduan dilakukan secara online. Dalam wawancara bersama Ibu Fatmawaty, S.Kom selaku Kepala Program Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi (TJKT) SMKS Tinta Emas Indonesia,

mengatakan bahwa belum adanya sistem yang mewadahi aspirasi siswa terkait berbagai aspek didalam kehidupan sekolah. Rapat aspirasi siswa dengan guru hanya dilakukan 1 kali dalam setahun, hal ini menyebabkan kurangnya respon dari pihak sekolah jika ada kerusakan terhadap fasilitas pada tanggal yang jauh dari rapat tersebut, dan minimnya reaksi dari sekolah jika tidak ada yang melaporkan secara langsung. Kesimpulan dari kedua wawancara diatas yaitu tempat pengaduan yang tidak pasti, dan tidak cepat tanggap dalam penanganannya, dan rasa kurang nyaman siswa saat melakukan pengaduan dalam forum.

Sistem pengaduan keluhan siswa saat ini masih kurang efektif, terutama karena penggunaan metode pencatatan manual dengan menggunakan kertas. Metode ini menimbulkan sejumlah kendala yang berdampak negatif pada kelancaran proses pengaduan. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah risiko kehilangan atau kerusakan pada kertas pengaduan. Akibatnya, keluhan yang telah dicatat oleh siswa mungkin tidak dapat tersampaikan dengan baik kepada wali kelas dan kepala sekolah. Selain kendala tersebut, waktu yang terbatas juga menjadi faktor yang mempersulit proses pengaduan. Dengan keterbatasan waktu, siswa, wali kelas, dan guru mungkin mengalami kesulitan dalam menanggapi atau menyelesaikan keluhan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penting untuk mencari solusi yang lebih efisien dan handal, seperti menggunakan sistem informasi pengaduan siswa yang dapat mengatasi kendala-kendala tersebut. Dengan memanfaatkan data keluhan sebagai acuan, wali kelas, kepala sekolah, dan guru dapat lebih efektif menangani berbagai keluhan dari siswa-siswi SMKS Tinta Emas Indonesia.

Dalam langkah awal ini, peneliti melakukan observasi awal dengan menyebarkan kuesioner berisi beberapa pertanyaan terkait sistem pengaduan yang terjadi saat ini disekolah berupa link google form kepada Masyarakat SMKS Tinta Emas Indonesia secara acak untuk mengisi link kuisisioner tersebut, yang secara total berjumlah 30 responden. Berikut hasil dari kuisisioner tersebut.



**Gambar 1.1** Diagram hasil survei media yang biasa digunakan saat melakukan pengaduan.

Pada gambar 1.1 menunjukkan data responden dari total 30 responden yang berpartisipasi terkait media apa yang digunakan saat pengaduan, sebanyak 10 orang (33,3%) tidak pernah melakukan pengaduan, 10 orang (33,3%) melakukan pengaduan dengan cara berbicara langsung, 8 orang (26,7%) melakukan pengaduan menggunakan kertas, dan 2 orang (6,7%) menggunakan media online berbasis *Instagram* atau *whatsapp* untuk melakukan pengaduan.



**Gambar 1.2** Diagram hasil survei keefektifan penggunaan media yang saat ini digunakan.

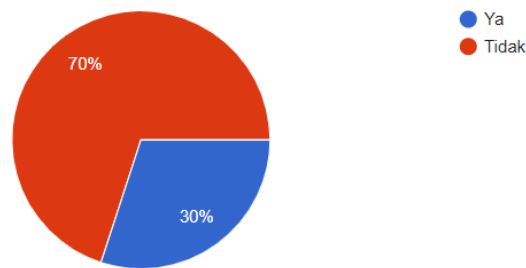
Pada gambar 1.2 menunjukkan data responden dari total 30 responden yang berpartisipasi terkait keefektifan penggunaan media yang digunakan selama ini untuk melakukan pengaduan, didapat data sebagai berikut :

1. Sangat tidak efektif, 3 orang (10%)
2. Tidak efektif, 10 orang (33,3%)
3. Netral, 11 orang (36,7%)
4. Efektif, 5 orang (16,7%)
5. Sangat efektif, 1 orang (3,3%)

Apakah pengaduan yang anda lakukan menggunakan media di atas menghasilkan respon yang diinginkan?

 Salin


30 jawaban



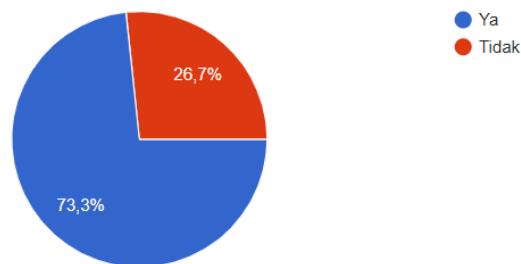
**Gambar 1.3** Diagram hasil survei hasil dari pengaduan.

Pada gambar 1.3 menunjukkan data responden dari total 30 responden yang berpartisipasi terkait hasil dari pengaduan yang dilakukan menghasilkan respon yang diinginkan atau tidak, sebanyak 21 orang (70%) mengatakan bahwa hasil dari pengaduan yang dilakukan tidak direspon dengan baik, dan sebanyak 9 orang (30%) mengatakan bahwa hasil dari pengaduan yang dilakukan direspon dengan baik.

Apakah anda merasa perlu untuk adanya evaluasi media yang digunakan untuk melakukan pengaduan terhadap sekolah?

 Salin

30 jawaban



**Gambar 1.4** Diagram hasil survei perlunya evaluasi media untuk pengaduan siswa.



Pada gambar 1.4 menunjukkan data responden dari total 30 responden yang berpartisipasi terkait perlunya dilakukan evaluasi pada media untuk melakukan pengaduan oleh siswa, sebanyak 22 orang (73,3%) mengatakan perlu untuk dilakukan evaluasi media yang digunakan, dan sebanyak 8 orang (26,7%) mengatakan tidak perlu dilakukan evaluasi.

Setelah dilakukan angket terhadap kebutuhan akan Sistem informasi pengaduan siswa berbasis web, terlihat bahwa sistem pengaduan yang dilakukan saat ini berjalan dengan kurang baik, dari media yang digunakan pada pengaduan sebelumnya menghasilkan respon yang kurang baik terhadap pengaduan siswa serta siswa merasa perlu adanya evaluasi untuk media yang digunakan untuk melakukan pengaduan tersebut.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sekolah berdasarkan pengaduan siswa dibutuhkan Sistem informasi pengaduan siswa, yaitu suatu sistem yang dirancang untuk memudahkan siswa dalam menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait berbagai aspek kehidupan sekolah. Diharapkan mampu mempermudah siswa untuk mengajukan pengaduan, dan pihak sekolah dapat meresponsnya dengan cepat dan tepat.

Produk berupa sistem informasi berbasis web ini akan dikembangkan menggunakan metode *Prototyping* dengan pendekatan *Throwaway Prototyping*. Metode *Prototyping* merupakan suatu proses pembuatan *prototype* yang berfungsi untuk mengidentifikasi secara rinci mengenai fungsi dan fitur dari sistem informasi yang akan dikembangkan (Pressman & Maxim, 2020: 27). Menurut Brooks (1995), diacu dalam Pressman & Maxim (2015: 46), pada banyak proyek, sistem yang pertama dibangun hanya sedikit yang bisa digunakan, alhasil sistem harus dibuat kembali menjadi versi terbaru yang telah memperbaiki masalah sebelumnya. Dalam hal ini, perubahan adalah suatu hal yang tidak bisa dihindari dalam Pembangunan suatu sistem dan akan selalu ada baik dalam hal kebutuhan maupun persepsi pengguna. Oleh karena itu, sangat penting untuk menerima perubahan sebagai bagian dari proses pembangunan sistem, salah satunya dengan menerapkan konsep pendekatan *Throwaway Prototyping*. Pendekatan ini mengutamakan kecepatan dalam mengimplementasikan prototipe yang akan dibuang dan sistem yang nyata akan dibangun dari awal (Asri, dkk., 2020).

Pengembangan berbasis web Menggunakan Metode *Throwaway Prototyping* di lingkungan SMKS Tinta Emas Indonesia menjadi pilihan yang tepat karena teknologi web saat ini merupakan salah satu platform yang paling umum digunakan, mudah diakses, dan dapat diintegrasikan dengan berbagai fitur yang berguna dalam manajemen pengaduan siswa. Framework Laravel, sebagai salah satu framework PHP yang populer, memberikan alat yang kuat untuk membangun aplikasi web yang stabil dan efisien.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka identifikasi masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

1. SMKS Tinta Emas Indonesia belum memiliki sistem informasi pengaduan siswa.
2. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan oleh peneliti, didapat hasil bahwa tidak efektifnya penggunaan kertas sebagai alat pengaduan.
3. Tidak adanya tujuan pasti kepada siapa untuk melaporkan pengaduan.
4. Mudah hilang dan rusaknya kertas sebagai media pengaduan saat ini.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berikut batasan-batasan permasalahan dalam penelitian ini :

1. Sistem informasi yang dikembangkan disesuaikan berdasarkan kebutuhan sistem pengaduan di SMKS Tinta Emas Indonesia.
2. Sistem informasi yang dikembangkan menggunakan metode *Throwaway Prototyping*.
3. Sistem informasi yang dikembangkan hanya terfokus untuk pengaduan infrastruktur sekolah.
4. Sistem informasi yang dikembangkan berupa berbasis web yang menggunakan Bahasa PHP, menggunakan framework dari Laravel dan menggunakan database berupa sqlite.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana membangun Sistem Informasi Pengaduan Siswa Berbasis Web Menggunakan Metode *Throwaway Prototyping* Di Lingkungan SMKS Tinta Emas Indonesia?”

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan Sistem Informasi Pengaduan Siswa Menggunakan Metode *Throwaway Prototyping* Di Lingkungan SMKS Tinta Emas Indonesia sehingga nantinya akan mempermudah pihak Sekolah SMKS Tinta Emas Indonesia dalam meningkatkan kualitas pembelajaran pada siswa.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat tercapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah dalam meningkatkan kualitas pembelajaran siswa.
2. Mempermudah siswa dalam melakukan pengaduan siswa secara online.
3. Mempermudah dalam pelacakan fasilitas sekolah yang tidak layak.
4. Meningkatkan respon tanggap dari pengaduan yang dilakukan oleh siswa.
5. Mengurangi resiko kehilangan laporan pengaduan jika menggunakan kertas.