

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan salah satu fenomena yang memiliki dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan. Dalam konteks pendidikan, TIK memainkan peran penting dalam mendukung proses pembelajaran melalui pemanfaatan perangkat keras, perangkat lunak, *platform* pembelajaran dalam jaringan (daring) dan sumber belajar digital. Sehingga penggunaan teknologi ini memungkinkan pendidik untuk mengakses berbagai sumber pengetahuan dan menerapkan metode pengajaran yang lebih variatif, sementara siswa didorong untuk mengembangkan pola belajar yang lebih mandiri dan interaktif yang sesuai dengan kebutuhan era digital (Nasabiyah dkk., 2024).

Salah satu bentuk nyata dari integrasi TIK dalam bidang pendidikan adalah pemanfaatan media pembelajaran yang dikenal dengan sebutan *e-learning*. *E-learning* adalah alat bantu elektronik dalam proses belajar mengajar. Model ini mengubah cara tradisional belajar dan mengajar menjadi lebih modern, karena memungkinkan peserta didik mengakses materi pembelajaran, berinteraksi dengan pengajar, dan berkolaborasi dengan sesama pelajar secara fleksibel kapan saja dan di mana saja. Pembelajaran berbasis internet mendorong peserta didik untuk menjadi lebih mandiri dalam mengelola proses belajar mereka dibanding dengan metode pembelajaran tradisional.

Terlebih lagi, sejak pandemi Covid-19 penerapan *e-learning* dalam bidang pendidikan mengalami peningkatan yang signifikan sebagai solusi atas kebijakan pembelajaran jarak jauh yang berlaku disekolah maupun perguruan tinggi (Sabarno dkk., 2024). Dalam perkembangannya, *e-learning* tidak hanya disajikan dalam bentuk sederhana seperti penyampaian materi secara *online*, tetapi juga telah dikembangkan menjadi sistem yang lebih terstruktur melalui *Learning Management system* (LMS).

LMS adalah salah satu bentuk *e-learning* yang dirancang khusus untuk mengintegrasikan berbagai komponen pembelajaran ke dalam satu platform digital.

LMS mulai berkembang pada awal tahun 2000 dengan hadirnya *Moodle*, *platform open-source* yang menjadi pelopor dalam manajemen pembelajaran berbasis web. Beberapa tahun kemudian, LMS berbasis *cloud* seperti Eucalyptus muncul, memungkinkan penyimpanan dan akses *online* terhadap materi pembelajaran. Dengan kehadiran LMS telah menjadi inovasi penting karena mampu mengintegrasikan berbagai komponen pembelajaran ke dalam satu sistem yang interaktif, fleksibel, dan mudah diakses oleh pendidik maupun peserta didik (Iskandar, 2023).

Saat ini, banyak perguruan tinggi yang telah mengimplementasikan LMS dalam proses pembelajaran, dan penerapannya juga mulai meluas ke sekolah-sekolah. Menurut (Irnandi dkk., 2021) menyatakan LMS memainkan peran penting dalam kegiatan pembelajaran, baik sebagai pelengkap, pendamping, maupun pengganti. LMS dirancang khusus untuk mengintegrasikan berbagai komponen pembelajaran ke dalam satu *platform* yang mudah diakses yang terhubung dengan internet. Sebagai sistem terstruktur, LMS memungkinkan semua aktivitas pembelajaran dilakukan secara terintegrasi, mulai dari perencanaan penyampaian hingga evaluasi.

Berbagai penelitian mendukung efektivitas implementasi LMS. Salah satunya, penelitian yang dilakukan Ningsih dkk. (2025) menyebutkan bahwa LMS dapat meningkatkan kualitas pembelajaran melalui fleksibilitas, kemudahan akses, dan fasilitas interaktif yang mendorong pembelajaran mandiri. Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa efektivitas LMS belum sepenuhnya optimal. Seperti pada penelitian yang dilakukan Setia dkk. (2025) menemukan bahwa hanya sekitar 58,1% pengguna secara konsisten memanfaatkan LMS. Beberapa hambatan yang ditemukan seperti antarmuka yang rumit, kinerja sistem yang tidak stabil, dan pembatasan pembelajaran sosial dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan beberapa hambatan tersebut, maka tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor pendorong dalam implementasi suatu sistem, karena hal ini secara langsung mempengaruhi efektivitas penggunaan sebuah sistem. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa sistem informasi yang tidak memenuhi harapan pengguna cenderung kurang dimanfaatkan, sehingga menghambat tercapainya tujuan pembelajaran secara optimal. Oleh karena itu, mengevaluasi kepuasan pengguna

merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa sistem yang diimplementasikan benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna, mudah diakses, dan memberikan manfaat nyata bagi proses pembelajaran.

Hal ini sejalan dengan teori Delone & Mclean (2003) yang menekankan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh 6 faktor, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat sistem. Dalam keenam faktor tersebut, kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kunci kesuksesan sistem pembelajaran berbasis teknologi.

Salah satu sekolah yang telah memanfaatkan LMS adalah SMKN 40 Jakarta di Jakarta Timur melalui sistem berbasis web yang dikenal dengan sebutan *smarteschool*. Sekolah ini telah menerapkan *smartsechool* sebagai pelengkap dalam pembelajaran. Berbagai fitur dapat diakses melalui platform ini, antara lain fitur absensi yang disertai dengan swafoto, ruang diskusi daring, pengumpulan tugas, akses materi pembelajaran serta pelaksanaan ujian *Online*. Selain itu, tersedia juga fitur bagi pendidik untuk mengunggah materi belajar, memberikan tugas, membuat kuis dan ujian, mengelola diskusi kelas serta menganalisis penyampaian informasi dan melaporkan hasil belajar peserta didik. Dengan adanya *smarteschool*, proses pengelolaan pembelajaran lebih mudah dan dapat dilakukan secara digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 2 (dua) orang peserta didik kelas XI DKV yang menggunakan sistem *smarteschool* di SMK Negeri 40 Jakarta, mengatakan bahwa sistem ini lebih sering dimanfaatkan untuk ujian dan masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti *error login*, perubahan *password* otomatis, dan gangguan saat ujian yang tentu akan menghambat kelancaran proses pembelajaran. Hal ini diperkuat dengan keterangan wakil kurikulum SMKN 40 Jakarta yang menyatakan bahwa *smarteschool* baru digunakan selama satu tahun terakhir, dengan pemanfaatan yang masih terbatas pada ujian dan penilaian tengah semester. Selain itu, beberapa kendala teknis masih terjadi, seperti server yang tidak stabil, kapasitas penyimpanan terbatas, kesulitan unggah video, dan error saat mengoreksi tugas.

Lebih lanjut, hasil wawancara dengan wakil kurikulum, ditemukan bahwa evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem *smarteschool* belum pernah dilakukan

di SMKN 40 Jakarta. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kepuasan terhadap sistem yang digunakan saat ini. Evaluasi ini dapat memberikan gambaran tentang aspek-aspek yang dianggap memadai dan aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, sehingga sekolah dan pengembang dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Evaluasi sistem informasi merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa sistem yang diimplementasikan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan pengguna. Melalui evaluasi kelemahan dan hambatan teknis dapat diidentifikasi, memberikan dasar yang jelas bagi pengelola untuk melakukan perbaikan dan pengembangan (Tuflasa & Tambotoh, 2022).

Dalam penelitian ini, evaluasi kepuasan pengguna sebuah sistem dilakukan dengan menggunakan model *End Ucer Computing Satisfaction* (EUCS). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bowoleksono dkk. (2022) metode EUCS memiliki keunggulan karena menekankan pada kepuasan pengguna dengan mengevaluasi sistem berdasarkan *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timelinnnes*, sehingga efektif untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan suatu sistem/layanan.

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka judul dari penelitian ini adalah “Evaluasi Sistem *Smarteschool* Berdasarkan Kepuasan Pengguna Di SMKN 40 Jakarta Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah diuraikan, maka masalah dapat diidentifikasi antara lain;

1. SMK Negeri 40 Jakarta merupakan sekolah yang baru mulai menerapkan LMS berbasis web yaitu *Smarteschool*, namun saat ini belum dilakukan evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem.
2. Masih terdapat kendala dalam penggunaan sistem *Smarteschool* di SMKN 40 Jakarta.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem *Smarteschool* di SMKN 40 Jakarta dengan menggunakan metode EUCS.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah maka dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana hasil evaluasi kepuasan pengguna sistem *Smarteschool* di SMKN 40 Jakarta dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* berdasarkan lima dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*?”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna di lingkungan SMKN 40 Jakarta terhadap sistem *Smarteschool* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap kualitas layanan *Smarteschool* yang diterapkan di SMK Negeri 40 Jakarta.

2. Bagi Guru

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai peningkatan fitur-fitur *Smarteschool* dalam mendukung kegiatan belajar mengajar. Bagi guru, hasil studi ini membantu dalam mengelola konten, melakukan penilaian, dan menyesuaikan metode pembelajaran digital.

3. Bagi Siswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman belajar siswa dalam menggunakan sistem *Smarteschool* secara lebih optimal, sehingga pembelajaran menjadi lebih interaktif, mandiri, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dalam mengukur kepuasan pengguna sistem atau layanan dalam suatu Perusahaan/organisasi.

5. Bagi UNJ dan PTIK

Menjadi karya ilmiah yang memperkaya penelitian dibidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pendidikan dan menjadi acuan dalam program studi PTIK.

