

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan terhadap cara kerja di berbagai sektor, termasuk Pendidikan. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam sektor pendidikan yaitu penggunaan sistem e-rapor untuk menunjang penyusunan laporan hasil belajar siswa oleh guru. Terdapat beberapa jenis sistem e-rapor yang umum digunakan di Indonesia, di antaranya e-Rapor K13, e-Rapor Kurikulum Merdeka, dan e-Rapor SP. Penggunaan sistem tersebut disesuaikan dengan kurikulum yang diterapkan oleh sekolah, atau status mereka sebagai pelaksana program tertentu dari pemerintah, seperti Sekolah Penggerak.

Sekolah Penggerak merupakan program akselerasi sekolah oleh Kemendikbudristek, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Subbagian dari program ini yaitu Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila (P5), untuk mendukung pengembangan karakter siswa. Profil Pelajar Pancasila merupakan karakter yang ideal untuk dimiliki oleh peserta didik Indonesia (Purnamasari et al., 2025). Dengan melaksanakan P5, sekolah penggerak memiliki kebutuhan penilaian yang berbeda dari sekolah reguler, sehingga disediakan sistem khusus yaitu e-Rapor SP. E-Rapor SP merupakan sistem manajemen penilaian berbasis *web* yang terintegrasi dengan Dapodik. Sistem ini telah digunakan dalam penerapan Kurikulum *Prototype*, sebelum e-Rapor Kurikulum Merdeka resmi dirilis. Hingga saat ini, sistem e-Rapor SP masih

digunakan oleh banyak sekolah karena menyediakan fitur pengelolaan nilai yang lebih lengkap. Selain itu, penggunaannya tidak lagi terbatas pada Sekolah Penggerak, tetapi juga untuk semua sekolah yang membutuhkan. e-Rapor SP tersedia untuk jenjang SD, SMP, SMA/SMK, dan SLB, masing-masing dengan fitur yang berbeda. Penerapan sistem ini diharapkan dapat mendukung proses penilaian di sekolah, namun pengguna masih sering mengalami kendala saat menggunakannya.

Kabupaten Buleleng merupakan salah satu wilayah yang memiliki cukup banyak sekolah penggerak dari berbagai jenjang pendidikan. Oleh karena itu, Buleleng menjadi wilayah yang relevan untuk diteliti terkait implementasi sistem e-Rapor SP. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami pengguna, dilakukan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner di salah satu sekolah penggerak di Buleleng, yaitu SMPN 3 Singaraja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator sistem e-Rapor SP di SMPN 3 Singaraja, diketahui bahwa sistem diupdate setiap tahun ajaran baru. Namun, *update* tersebut sering mengubah alur penggunaan beberapa fitur pada sistem, sehingga operator mengalami kesulitan dan harus mempelajari panduan terbaru untuk dapat membimbing pengguna. Kekurangan informasi pada panduan juga menjadi hambatan, sehingga operator perlu menghubungi pengembang untuk mendapatkan solusi. Permasalahan tersebut sesuai dengan hasil pengisian kuesioner oleh beberapa guru di SMPN 3 Singaraja, selaku pengguna sistem. Melalui data yang diperoleh, dapat diidentifikasi bahwa pengguna juga merasa kesulitan dengan tata cara penggunaan sistem yang berubah-ubah. Sebagai contoh, adanya perubahan pada proses input nilai mengakibatkan terjadinya kesalahan penginputan sehingga

nilai gagal ditampilkan pada rapor. Beberapa pengguna juga menyatakan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam mengakses beberapa fitur, seperti Ekstrakurikuler dan KD/TP (Kompetensi Dasar/Tujuan Pembelajaran). Adapun sebagian lainnya yang berpendapat bahwa tampilan sistem kurang sederhana, yang mengindikasikan adanya kelemahan dari aspek antarmuka pengguna (UI). Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa kualitas sistem e-Rapor SP masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Kualitas sistem adalah sejauh mana suatu sistem mampu memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna. Kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi, seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas, keandalan, dan kemudahan untuk dipelajari (Petter et al., 2008). Sistem e-rapor dengan kualitas yang buruk dapat berpengaruh pada tingkat penerimaan pengguna, kepuasan, bahkan produktivitas mereka dalam mengelola data penilaian siswa. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis mendalam untuk mengetahui seberapa baik kualitas sistem e-Rapor SP. Analisis ini bertujuan untuk mengukur kualitas sistem e-Rapor SP berdasarkan persepsi pengguna, menilai kesesuaiannya dengan harapan pengguna, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan kombinasi antara metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). WebQual digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas sistem *web* berdasarkan pengalaman dan sudut pandang pengguna. WebQual 4.0 merupakan versi terbaru dari model WebQual yang mengukur kualitas sistem berdasarkan tiga variabel utama, yaitu *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service*

Interaction Quality (kualitas interaksi layanan). Pendekatan dengan metode ini dipilih karena setiap variabelnya relevan dengan permasalahan yang ditemukan di lapangan. Keluhan pengguna terkait alur penggunaan sistem yang tidak konsisten dan pendapat mereka mengenai tampilan sistem yang kurang sederhana, sesuai dengan variabel *Usability*. Kesulitan yang dialami pengguna dalam mengakses beberapa fitur, sesuai dengan variabel *Service Interaction Quality* karena berhubungan dengan respons sistem yang tidak memadai. Adapun, variabel *Information Quality* sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh operator karena kurangnya kejelasan informasi pada panduan penggunaan sistem.

Sementara itu, *Importance Performance Analysis* (IPA) berfungsi untuk mendukung hasil pengukuran kualitas sistem, dengan memberikan analisis visual terkait aspek yang menjadi prioritas perbaikan. Metode ini juga berguna untuk menilai kesesuaian antara kinerja asli sistem (*Performance*) dengan harapan pengguna (*Importance*), serta mengidentifikasi apakah terdapat kesenjangan di antaranya.

Metode WebQual 4.0 telah digunakan dalam banyak penelitian terkait evaluasi kualitas sistem berbasis *web*, seperti penelitian oleh (Arey & Sanjaya, 2021) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode WebQual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas sistem dari sudut pandang pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki persentase di atas 80%, yang berarti kualitas sistem dinilai sangat baik oleh pengguna.

Adapun penelitian yang memadukan metode WebQual 4.0 dengan IPA, yaitu penelitian oleh (Adiyansah et al., 2020) dengan judul Penerapan Metode Webqual

4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Evaluasi Kualitas *Website* Akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *student center*, mengetahui kesenjangannya dengan harapan pengguna, serta mengidentifikasi atribut prioritas atau dipertahankan. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor rata-rata kinerja variabel WebQual 4.0 secara berturut-turut bernilai 3,43, 3,80, dan 3,51. Selain itu, setiap variabel memiliki nilai gap negatif yang menjelaskan bahwa kualitas sistem belum sesuai dengan harapan pengguna. Berdasarkan hasil pemetaan IPA, ditemukan dua atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu SIQ2 dan SIQ7 terkait kualitas interaksi layanan.

Studi lain terkait analisis kualitas sistem dengan metode WebQual 4.0 dan IPA adalah Analisis Kualitas Modul UNAI Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) oleh (Sihombing & Sihotang, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas sistem informasi akademik UNAI. Dalam penelitian ini, digunakan variabel tambahan yaitu *Overall Impression* untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap aspek keseluruhan sistem. Analisis kesenjangan menghasilkan gap dengan nilai negatif pada setiap atribut sistem, yang mencerminkan bahwa kinerja sistem belum memenuhi harapan pengguna. Dari pemetaan IPA, ditemukan 4 atribut yang menjadi prioritas yaitu U5, IntQ19, IntQ21, dan OI22.

Berdasarkan studi terhadap penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa metode WebQual 4.0 mampu mengukur kualitas suatu website dengan baik. Adapun metode IPA yang efektif untuk mengetahui kesesuaian maupun kesenjangan antara performa sistem dengan harapan pengguna, serta mengidentifikasi atribut-atribut prioritas. Dari uraian terhadap kedua penelitian

tersebut juga dapat disimpulkan bahwa sampai saat ini belum ada penelitian yang secara spesifik mengkombinasikan metode WebQual 4.0 dan IPA untuk menganalisis kualitas sistem e-rapor.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas sistem e-Rapor SP menggunakan kombinasi metode WebQual 4.0 dan IPA. Penggabungan kedua metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas sistem e-Rapor SP, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dan tepat pada aspek-aspek yang memerlukan perhatian.

1.2 Pembatasan Masalah

Untuk memberikan batasan yang jelas, ruang lingkup penelitian ini mencakup:

1. Penelitian ini berfokus untuk mengukur kualitas sistem e-Rapor SP pada jenjang SMP, dan menilai kesesuaiannya dengan harapan pengguna.
2. Subjek penelitian ini yaitu guru-guru SMP yang menggunakan sistem e-Rapor SP di Kabupaten Buleleng.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA), sehingga hasil penelitian terbatas pada temuan dari kedua metode tersebut.
4. Kualitas sistem diukur berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, serta variabel tambahan *Overall Impression*, terkait kesan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan.
5. Rekomendasi perbaikan disusun berdasarkan hasil analisis kuadran IPA, terhadap atribut yang menjadi prioritas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem e-Rapor SP jenjang SMP, berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Buleleng dengan metode WebQual 4.0 dan IPA?
2. Bagaimana kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan sistem e-Rapor SP jenjang SMP, berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Buleleng dengan metode WebQual 4.0 dan IPA?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan terhadap sistem e-Rapor SP jenjang SMP, berdasarkan analisis dengan metode WebQual 4.0 dan IPA?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem e-Rapor SP jenjang SMP, berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Buleleng dengan metode WebQual 4.0 dan IPA.
2. Untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan sistem e-Rapor SP jenjang SMP, berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Buleleng dengan metode WebQual 4.0 dan IPA.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan terhadap sistem e-Rapor SP jenjang SMP, berdasarkan analisis dengan metode WebQual 4.0 dan IPA.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Bagi Peneliti

Melalui analisis ini, peneliti dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuannya dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi berbasis *web* dengan metode WebQual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Selain itu, penelitian ini juga menjadi kontribusi nyata terhadap literatur dan praktik terkait evaluasi kualitas sistem informasi.

2. Manfaat Bagi Sekolah Pengguna Sistem

Penelitian ini membantu sekolah mengetahui pengalaman dan persepsi guru mengenai kualitas sistem e-rapor. Hasil analisis ini juga dapat digunakan oleh sekolah untuk menyampaikan masukan yang tepat kepada pengembang, serta mendukung pemanfaatan sistem secara lebih efektif di lingkungan sekolah.

3. Manfaat Bagi Pengembang Sistem

Melalui penelitian ini, pengembang mampu mengetahui sejauh mana sistem e-Rapor SP berfungsi sesuai dengan tujuan pembuatannya. Hasil dari penelitian ini juga memberikan informasi mengenai aspek-aspek yang memerlukan perhatian pada sistem e-rapor, serta usulan perbaikan yang lebih tepat dan terfokus.