

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era yang terus berkembang ini, penggunaan teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari berbagai sektor, termasuk bidang pendidikan. Sekolah-sekolah saat ini semakin menyadari pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses pendidikan. Salah satu yang menjadi perhatian dalam dunia pendidikan adalah kualitas layanan kepada peserta didik.

SMK Negeri 1 Bengkalis, sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan yang memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan yang berkualitas, juga memperhatikan hal ini. Pengukuran kualitas pelayanan menjadi sangat penting bagi SMK Negeri 1 Bengkalis guna memastikan kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, penggunaan metode pengembangan aplikasi yang cepat dan efisien menjadi sangat relevan. *Rapid Application Development* (RAD) atau lebih dikenal Pengembangan Aplikasi Cepat adalah salah satu pendekatan yang sangat sesuai untuk mengatasi kebutuhan pengembangan aplikasi dengan waktu yang terbatas, tetapi tetap mempertahankan kualitas yang tinggi.

Sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan yang berkomitmen tinggi terhadap pelayanan berkualitas, SMK Negeri 1 Bengkalis memperhatikan kebutuhan akan pengukuran kualitas layanan. Pengukuran ini menjadi krusial dalam memastikan kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, diperlukan pengembangan aplikasi yang cepat dan efisien untuk melakukan pengukuran kualitas layanan secara terstruktur dan efektif. *Rapid Application Development* (RAD), atau Pengembangan Aplikasi Cepat, merupakan pendekatan yang sesuai untuk mengatasi kebutuhan pengembangan aplikasi dengan waktu terbatas namun tetap menjaga kualitasnya. Dengan pendekatan RAD, SMK Negeri 1 Bengkalis diharapkan dapat mengembangkan sistem pengukuran kualitas layanan yang

responsif dan mudah digunakan.

Salah satu metode yang akan diintegrasikan dalam pengukuran kualitas layanan adalah algoritma *Net Promoter Score* (NPS). NPS merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk. Algoritma NPS mengelompokkan responden ke dalam tiga kategori, yaitu promotor, dan detraktor. Kemudian, NPS dihitung dengan mengurangi persentase detraktor dari persentase promotor.

Dalam penelitian ini, akan diterapkan *Rapid Application Development* untuk merancang dan membangun aplikasi pengukuran kualitas layanan di SMK Negeri 1 Bengkalis, dengan integrasi algoritma NPS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi sekolah dalam mengukur dan memantau kualitas layanan, serta bagaimana pendekatan RAD dapat membantu mengatasi tantangan tersebut. Dengan menerapkan RAD dan NPS, diharapkan SMK Negeri 1 Bengkalis dapat mengembangkan sistem pengukuran kualitas layanan yang efisien dan efektif.

Dalam kesimpulannya, diharapkan bahwa penerapan *Rapid Application Development* dengan integrasi algoritma NPS pada pengembangan aplikasi pengukuran kualitas layanan di SMK Negeri 1 Bengkalis akan memberikan manfaat yang signifikan bagi sekolah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berharga bagi institusi pendidikan lainnya yang ingin mengadopsi metode RAD dan NPS dalam pengembangan aplikasi sejenis. (Karim & Santoso, n.d.) Peneliti menggaris bawahi pentingnya penggunaan RAD dalam perancangan dan evaluasi usability prototipe informasi akademik. Metode ini membantu mengatasi batasan waktu dan memungkinkan pengembangan sistem informasi akademik yang efisien. Dengan melibatkan pengguna secara aktif, RAD memastikan bahwa solusi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

(Akbar et al., n.d.) Peningkatan kualitas pelayanan dapat membantu organisasi untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kualitas pelayanan yang superior menjadi faktor diferensiasi yang kuat. Organisasi yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya memiliki keunggulan kompetitif yang

signifikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan sebelumnya maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Rapid Application Development (RAD) dalam perancangan dan konstruksi sistem pengukuran kualitas layanan di SMK Negeri 1 Bengkalis?
2. Bagaimana integrasi algoritma Net Promoter Score (NPS) dalam sistem pengukuran kualitas layanan dapat meningkatkan pemahaman dan responsivitas terhadap kepuasan siswa?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini akan fokus pada penerapan *Rapid Application Development* (RAD) dalam perancangan dan konstruksi sistem pengukuran kualitas layanan di SMK Negeri 1 Bengkalis.
2. Integrasi algoritma *Net Promoter Score* (NPS) akan dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh SMK Negeri 1 Bengkalis.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan metode pengembangan aplikasi *Rapid Application Development* (RAD) untuk merancang dan membangun aplikasi yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan di SMK Negeri 1 Bengkalis.
2. Aplikasi pengukuran kualitas pelayanan dapat menyajikan informasi yang relevan dan akurat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

1.5 Manfaat

Penerapan *Rapid Application Development* (RAD) pada rancang bangun aplikasi pengukuran kualitas pelayanan pada SMK Negeri 1 Bengkalis memiliki sejumlah manfaat yang signifikan, antara lain:

1. Meningkatkan Kualitas Layanan: Dengan adanya aplikasi pengukuran kualitas pelayanan, manfaat utama dari skripsi ini adalah dapat meningkatkan kualitas layanan di SMK Negeri 1 Bengkalis. Aplikasi ini

memungkinkan sekolah untuk secara sistematis mengukur dan memantau kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa, orang tua, dan staf sekolah. Dengan pemantauan yang lebih akurat dan efisien, sekolah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pengguna layanan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dari semua pihak yang berinteraksi dengan sekolah.

2. Pengambilan Keputusan Berbasis Data: Skripsi ini memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan berbasis data. Aplikasi pengukuran kualitas pelayanan menyediakan data dan informasi yang relevan dan akurat kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan data yang lebih terpercaya dan dapat diandalkan, sekolah dapat mengambil keputusan yang lebih baik dan berdasarkan fakta dalam meningkatkan dan mengelola kualitas layanan.
3. Kontribusi terhadap Peningkatan Sistem Pendidikan: Aplikasi ini juga memberikan manfaat dalam kontribusinya terhadap peningkatan sistem pendidikan. Dengan memiliki aplikasi pengukuran kualitas pelayanan, sekolah dapat lebih efektif dan efisien dalam melakukan perbaikan dan peningkatan layanan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan pengembangan aplikasi juga dapat membantu sekolah dalam menghadapi tantangan pendidikan masa depan yang semakin kompleks.
4. Hasil penelitian ini juga akan memberikan wawasan dan rekomendasi berharga bagi institusi pendidikan lainnya yang ingin mengadopsi metode RAD dan NPS dalam pengembangan aplikasi sejenis. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi SMK Negeri 1 Bengkalis, tetapi juga bagi institusi pendidikan lainnya yang memiliki kebutuhan serupa.