

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan begitu pesatnya laju perkembangan teknologi di berbagai kalangan baik itu sektor industri, perdagangan, pemerintahan, serta pendidikan terdapat kendala-kendala yang pasti dihadapi. Tak terkecuali dalam penanganan pelayanan terhadap lembaga-lembaga tersebut, salah satunya pelayanan kepuasan siswa terhadap sekolah. Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan siswanya, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan siswanya.

Setiap lembaga termasuk SMK, pasti memiliki pelayanan untuk melayani siswanya. Dalam hal itu, menjadikan sebuah nilai dari pihak sekolah untuk mendapatkan kepercayaan terhadap siswa-siswinya. Sehingga dalam proses ini juga memerlukan partisipasi seluruh warga sekolah untuk menilai dalam pelayanan yang telah diberikan dari pihak sekolah.

Salah satunya, SMKN 1 Bancak sebagai objek penelitian saat ini dituntut untuk tanggap terhadap segala perubahan yang ada baik internal maupun eksternal. Untuk dapat meningkatkan prestasi dari sisi akademik, pelayanan maupun prestasi dalam bidang lainnya diperlukan strategi khusus agar lembaga dapat terus bertahan. Salah satu bentuk perhatian yang dilakukan oleh lembaga diantaranya adalah dengan meningkatkan mutu dan pelayanan terhadap pendidikan sehingga proses kegiatan pembelajaran dapat berjalan dengan baik dan siswa-siswi yang belajar merasa nyaman.

Melihat hal tersebut, peneliti memiliki gagasan untuk melakukan analisis untuk memprediksi tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang ada di SMKN 1 Bancak dengan menggunakan algoritma C4.5 sehingga hal ini sekaligus sebagai evaluasi bagi lembaga terkait agar memiliki gambaran faktor

apa saja yang nantinya perlu di benahi sehingga siswa merasa puas terhadap pelayanan yang ada di SMKN 1 Bancak.

Algoritma C4.5 adalah algoritma yang digunakan untuk membentuk pohon keputusan, yang merupakan metode klasifikasi dan prediksi yang sangat kuat dan terkenal. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan maka bertujuan dapat menjaga sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang akan selalu memiliki evaluasi untuk menjadi baik dan supaya masyarakat tidak akan merasa kecewa, menjadi merasa nyaman sehingga mendapatkan kepercayaan sekaligus loyalitas masyarakat dan citra instansi pemerintah terpandang baik. Pada penelitian ini dapat diharapkan berguna pada masa yang akan datang kedepan untuk memajukan perkembangan kualitas pelayanan masyarakat dan bisa memenuhi ekspektasi masyarakat (Siallagan, Parlina, & Suhendro, 2022).

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu peneliti membuat judul “**Sistem Prediksi Kepuasan Siswa-Siswi TKJ Smkn 1 Bancak Terhadap Pelayanan Sekolah Menggunakan Metode Algoritma C4.5**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah yang dapat mencapai tujuan dalam penulisan ini:

1. Bagaimana proses menerapkan algoritma C4.5 dalam prediksi kepuasan siswa-siswi TKJ terhadap pelayanan sekolah pada SMKN 1 Bancak
2. Bagaimana hasil penerapan kepuasan siswa-siswi TKJ terhadap pelayanan sekolah pada SMKN 1 Bancak

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan paparan sebelumnya. Batasan masalah yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

1. Memprediksi tingkat kepuasan siswa berdasarkan aspek *Tangible* (bukti fisik/nyata), *reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati/pemahaman).

2. Pada kuesioner memiliki 5 jawaban yang mana jawaban A dengan point 5, jawaban B dengan point 4, jawaban C dengan point 3, jawaban D dengan point 2, dan jawaban E dengan point 1.
3. Dataset untuk penelitian ini diperoleh 105 data dari hasil kuesioner siswa-siswi TKJ pada SMKN 1 Bancak
4. Kuesioner yang dibagikan dalam bentuk web
5. Hasil yang ditampilkan berupa besarnya persentase kepuasan
6. Tools atau aplikasi yang digunakan untuk membantu dalam pembuatan aplikasi adalah xampp, visual studio code, dan google chrome
7. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP
8. Algoritma yang digunakan oleh peneliti adalah Decesion Tree C4.5

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses penerapan Algoritma C4.5 dalam prediksi kepuasan siswa-siswi TKJ terhadap pelayanan sekolah pada SMKN 1 Bancak
2. Menentukan hasil penerapan Algoritma C4.5 dalam prediksi kepuasan siswa-siswi TKJ terhadap pelayanan sekolah pada SMKN 1 Bancak

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi SMKN 1 Bancak dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekolah.
2. Dapat mengetahui kepuasan siswa-siswi TKJ terhadap pelayanan sekolah.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dalam penerapan algoritma C4.5 untuk penelitian berikutnya.