

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**



**Gambar 1. 1 Logo Perusahaan**

Sumber : Website Resmi Ruangguru

Dikutip dari laman resmi ruangguru PT RUANG RAYA INDONESIA (Ruangguru) adalah perseroan terbatas yang bergerak di bidang pendidikan nonformal yang didirikan menurut dan berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia serta telah memperoleh izin Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal dan Izin Operasional Lembaga Khusus Pelatihan dengan nomor 3/A.5a/31.74.01/-1.851.332/2018.

RuangGuru merupakan perusahaan teknologi yang berfokus pada layanan yang berbasis layanan pendidikan. Sampai saat ini Ruangguru telah mengelola 300.000 guru dan menawarkan lebih dari 100 bidang pelajaran serta memiliki lebih dari 22.000.000 pengguna aplikasi ruangguru. Mereka mengembangkan berbagai layanan pembelajaran berbasis teknologi, termasuk platform ujian online, marketplace les privat, layanan kelas virtual, video belajar berlangganan, serta konten pendidikan lainnya yang bias diakses melalui website dan aplikasi Ruangguru. Ruangguru dapat membantu pengguna baik siswa, guru, dan orang tua dalam menjalankan proses pembelajaran lebih efektif dan efisien.

Perusahaan ini telah didirikan sejak tahun 2014 oleh Belva Devara dan Iman Usman, yang dimana keduanya berhasil masuk dalam jajaran pengusaha sukses dibawah 30 tahun melalui Forbes 30 under 30 untuk sector teknologi konsumen di Asia. Ditahun 2019 mereka mendapat penghargaan sebagai Emerging Entrepreneur dari Ernst & Young. Penghargaan lain yang diperoleh oleh Ruanggur didalam dan

diluar negeri antara lain Solver of MIT, Atlassian Prize, UNICEF Innovation to Watch, Google Launchpad Accelerator, dan ITU Global Industry Award

### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Dikutip dari laman resmi Ruangguru, Ruangguru memiliki misi untuk menyediakan dan memperluas akses terhadap pendidikan berkualitas melalui teknologi untuk semua siswa, kapan saja dan dimana saja. Ruangguru percaya bahwa pendidikan adalah hak setiap manusia. Ruangguru juga meyakini bahwa pendidikan adalah tiket untuk masa depan yang lebih baik. Maka dari itu, Ruangguru bertujuan untuk menyediakan layanan pendidikan dan materi pembelajaran dari guru-guru terbaik Indonesia, yang bias diakses oleh seluruh siswa dimana saja mereka berada dengan biaya yang terjangkau. Ruangguru juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas guru dengan menciptakan lapangan pekerjaan dan tambahan penghasilan bagi guru di Indonesia. Ruangguru percaya dengan meningkatnya kualitas guru, maka mutu pendidikan di Indonesia juga akan menjadi lebih baik,

Ruangguru juga percaya bahwa teknologi memudahkan siswa untuk mengakses materi pembelajaran yang berkualitas. Ruangguru dapat membantu proses belajar siswa tanpa batasan ruang dan waktu. Dan juga meyakini bahwa teknologi dapat membantu siswa, guru, dan orang tua untuk menjalankan aktivitasnya menjadi lebih efektif dan efisien. Ruangguru bertekad untuk terus mengembangkan layanan serta berkolaborasi dengan berbagai pihak guna mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

## **1.2 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang sangat cepat menyebabkan adanya batas geografis menjadi pudar. Bentuk informasi apapun dapat tersebar dengan sangat cepat, tidaklah peduli seberapa jauh informasi tersebut berasal dan dapat mudah diterima dengan adanya teknologi. Sebagai contoh perolehan informasi dalam bidang pendidikan yang ada di Indonesia. Sudah banyak media pembelajaran yang bagus sebagai wadah atau tempat menuntut ilmu bagi masyarakat.

Menurut (Giovani, Ardiansyah, Tuti, Kurniawati, & Gata, 2020) Metode pembelajaran dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang khususnya teknologi informasi. Dalam pelaksanaannya,

seharusnya dapat memanfaatkan media-media yang ada untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dalam menggunakan metode pembelajaran. E-Learning merupakan system pembelajaran menggunakan aplikasi elektronik yang berfungsi untuk mendukung pengembangan kegiatan pembelajaran. Hingga saat ini, aplikasi E-Learning berkembang secara pesat.

Hal tersebut dapat membawa pengaruh terhadap proses transformasi metode pembelajaran konvensional menjadi digital secara sistemnya. Sehingga memungkinkan terjadinya proses pembelajaran tanpa melalui tatap muka langsung dan dapat dilakukan dengan mudah. Di Indonesia ada beberapa aplikasi berbayar maupun tidak berbayar seperti aplikasi Ruang Guru.

Sebuah aplikasi pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan yang dapat menimbulkan respon dari pengguna aplikasi tersebut. Tempat untuk menyampaikan kepuasan ataupun kekecewaan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan salah satunya adalah dengan memberi ulasan pengguna pada play store. Pada pengambilan data ulasan pengguna pada play store, hasil yang didapat benar-benar focus pada kepuasan atau keluhan yang disampaikan oleh pengguna aplikasi tersebut, dalam penelitian ini adalah aplikasi dari ruangguru. Karena yang menyampaikan ulasan tersebut merupakan pengguna dari aplikasi itu sendiri. Sehingga data yang diperoleh dapat diolah dengan menggunakan metode yang digunakan, yaitu topic modelling dan sentiment analysis.

(Arianto & Gangga, 2020) mengungkapkan definisi dari topic modelling atau pemodelan topik merupakan metode clustering yang termasuk dalam unsupervised learning. Terdapat 3 tipe clustering yaitu hard clustering, hierarchial clustering, dan soft clustering. Topic modelling termasuk dalam soft clustering dimana setiap objek dapat dimiliki lebih dari satu cluster dengan tingkat tertentu. Terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan untuk pemodelan topik, salah satunya adalah model LDA. LDA adalah metode yang digunakan untuk melakukan analisis pada dokumen yang sangat besar. LDA juga digunakan untuk meringkas, melakukan pengelompokan, menghubungkan maupun memproses data.

Dari penjelasan diatas, maka topic modelling dapat penulis artikan yaitu topic modelling dapat menghasilkan informasi tentang hal-hal atau topik yang

dibicarakan, topic modelling dapat mengetahui tematik dari sebuah badan yang besar, dan juga mengumpulkan dokumen yang memiliki definisi sama.

Berdasarkan website resmi ruangguru, ada beberapa kekurangan/kelemahan dari aplikasi ruangguru. Diantaranya yaitu video pembelajaran hanya mengikuti KD dari kurikulum dan tidak ada tambahan detail lain, penyampaian video yang terkadang terlalu childish, terlalu banyak pop-up dan banner promosi yang mengganggu dan juga tidak ada diskon yang ditawarkan. Menurut berapa pendapat dari pengguna aplikasi ruangguru, mereka berpendapat bahwa ada kekurangan dari ruangguru ini. Seperti video yang diberikan hanya bisa dilihat ketika pengguna sedang dalam jaringan dan video tidak dapat didownload, sehingga pengguna tidak dapat melihat video secara offline atau sedang tidak tersambung dengan jaringan. Kemudian ada yang berpendapat bahwa iklan yang ditayangkan baik itu di aplikasi terlalu berlebihan, backsong yang ada ketika sedang menggunakan aplikasi ruanggur juga mengganggu pengguna, karena tidak ada fitur silent pada aplikasi.

Dari permasalahan tersebut, penulis ingin menganalisis kualitas layanan yang terjadi pada aplikasi ruangguru dengan menggunakan topic modelling dan sentiment analisis berdasarkan data yang diambil dari ulasan pengguna dengan pengambilan data menggunakan rappidminner dan google colab.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan Ruangguru dilihat dari ulasan pengguna pada play store?
2. Bagaimana sentiment positif dan negative pada ulasan pengguna di play store mengenai aplikasi Ruangguru?
3. Apa saja yang sering dibahas pada ulasan pengguna di play mengenai aplikasi Ruangguru?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui sentiment positif dan negative pada ulasan pengguna di play store mengenai aplikasi Ruangguru.

2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pengguna aplikasi Ruangguru.
3. Untuk mengetahui topik apa saja yang sering dibahas pada ulasan pengguna di play store mengenai aplikasi Ruangguru.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi akademisi dan juga bisa memberikan pengetahuan mengenai kualitas layanan dengan metode analisis sentiment dan topic modelling pada aplikasi Ruangguru, serta diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber informasi perusahaan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Ruangguru dengan menggunakan sentiment analysis dan topic modelling dari data ulasan pengguna di play store, serta diharapkan dapat membantu dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan bisnis pada perusahaan.

## **1.6 Sistematis Penulisan**

Sistematika penulisan sebagai gambaran singkat struktur penulisan laporan, serta isi setiap struktur bagian. Struktur bagian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan pembahasan umum mengenai teori-teori dan literature yang digunakan serta berkaitan dengan penulisan sebagai acuan dalam masalah yang terjadi sehingga memiliki gambaran yang jelas.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai penulisan yang dilakukan, variable penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas penelitian yang dilakukan secara rinci sehingga permasalahan terlihat jelas dan dapat diperoleh opsi untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, dan menyertakan saran bagi perusahaan yang diteliti.