BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Ruangguru

PT Ruang Raya Indonesia atau Ruangguru merupakan perusahaan teknologi yang berfokus pada layanan berbasis pendidikan di Asia Tenggara. Ruangguru didirikan pada 1 April 2014 oleh Belva Devara dan Iman Usman.

Gambar 1.1 Ruangguru

Sumber: Web Ruangguru (2022)

Ruangguru menyediakan berbagai layanan pembelajaran berbasis teknologi seperti, kelas yang dilaksanakan secara virtual, konten video pembelajaran, dan marketplace les privat. Sejak didirikan 8 tahun yang lalu, Ruangguru telah mendapat beberapa penghargaan seperti *The World's Most Innovative Companies* 2021 dengan peringkat ke-25 dan peringkat ke-2 pada kategori pendidikan oleh *Fast Company*.

1.1.2 Zenius

PT Zona Edukasi Nusantara atau Zenius Education merupakan perusahaan pendidikan yang berbasis teknologi di Indonesia.

Gambar 1.2 Zenius

Sumber: Web Zenius (2022)

Zenius (Gambar 1.2) didirikan pada 7 Juli 2007 oleh Sabda PS, Wisnu Subekti, dan Medy Suharta. Awalnya Zenius menyediakan konten pembelajaran dalam bentuk CD, hingga sekarang menyediakan layanan berbasis website pada zenius.net dan aplikasi ponsel pada Zenius.

1.1.3 Quipper

Quipper merupakan perusahaan teknologi pendidikan yang didirikan pada tahun 2010 di London, Inggris oleh Fumihiro Yamaguchi, Masayuki Watanabe.

Gambar 1.3 Quipper

Sumber: Web Quipper (2022)

Quipper (Gambar 1.3) menyediakan layanan sistem manajemen pembelajaran online pada beberapa negara seperti di Indoensia, Jepang, Flipina, dan Mexico.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan adalah salah satu sektor kunci dalam pembangunan masyarakat dan memajukan bangsa Indonesia. Di era digital dan teknologi informasi yang terus berkembang, peran teknologi pada pendidikan semakin mendapatkan perhatian. Apalagi pada saat pandemi ditahun kemarin, yang dimana pergerakan masyarakat sangat terbatas apalagi didunia pendidikan.

Tetapi dengan berkembangnya teknologi informasi masyarakat tetap dapat dengan mudah mengakses pendidikan melalui salah satu bentuk teknologi pendidikan yang semakin populer yaitu platform pendidikan berbasis aplikasi mobile. Platform ini menawarkan berbagai layanan pendidikan, seperti pembelajaran daring, modul pembelajaran interaktif, forum diskusi, dan sebagainya. Penggunaan platform mobile dalam pendidikan di Indonesia terus meningkat seiring dengan semakin mudahnya akses ke perangkat *mobile* dan internet.

Di Indonesia, beberapa *platform mobile* pendidikan telah berhasil menarik perhatian dan popularitas. Dan pada penelitian ini kita berfokus pada *startup*

Ruangguru, Zenius, dan Quipper. Ketiga *startup* ini menyediakan layanan edukasi digital yang komprehensif, mencakup berbagai materi pembelajaran, modul interaktif, kuis, dan banyak lagi. Namun, kesuksesan *startup* ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan konten dan aksesibilitasnya, tetapi juga pada kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada konsumen.

Servcie quality menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap *platform mobile* pendidikan. Aspek-aspek seperti kualitas konten, navigasi, responsibilitas, keandalan, dan pengalaman pengguna menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi persepsi pengguna tentang *platform* tersebut. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang *service quality* yang diberikan oleh *platform mobile* pendidikan seperti Ruangguru, Zenius, dan Quipper sangat penting untuk memastikan kesuksesan dan peningkatan layanan kedepannya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mengenai *service quality* dari *startup mobile* teknologi pendidikan Ruangguru, Zenius, dan Quipper di Indonesia dengan menggunakan dua pendekatan utama, yaitu *topic modelling* dan analisis sentimen. Melalui penggunaan kedua pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi topik-topik utama yang dibicarakan oleh pengguna terkait dengan masing-masing *platform* dan memahami sentimen pengguna terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh ketiga *platform* tersebut.

1.3 Perumusan Masalah

Setelah masa pandemi dinyatakan berakhir, ada fenomena yang terdampak pada dunia *education technology* (*ed-tech)* yang disebut dengan *bubble burst* yaitu kondisi di mana saat kenaikan pengguna dan nilai dari *startup* naik dikuti dengan penurunan yang signifikan. Hal ini yang mendasari permasalahan *startup ed-tech* di Indonesia.

Penelitian ini fokus pada tiga *startup ed-tech* yaitu RuangGuru, Zenius, dan Quipper yang mengalami peningkatan drastis penggunan pada saat pandemi menurut tim Kompas (Widyanti & Afra, 2023), setelah pandemi dinyatakan berakhir dan para pelajar sudah dapat mulai kembali belajar secara tatap muka

tantangan untuk mempertahankan pengguna aplikasi *ed-tech* makin besar. Mempertahankan pengguna menjadi urgensi bagi *startup* agar aplikasi tetap digunakan terus menerus dan mendapatkan profit dari pelanggan. Untuk mendapatkan kedua hal tersebut *startup* harus mendapatkan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang loyal akan terus menerus menggunakan aplikasi dan tentunya akan membayar sehingga menjadi profit untuk *startup.*

Loyalitas lahir dari kepuasan pelanggan terhadap produk yang digunakan, pelanggan yang puas tentunya karena kualitas layanan yang diberikan sangat baik. Oleh karena itu dengan menjaga kualitas layanan yang diberikan *startup* loyalitas dan benefit dari pelanggan akan bisa didapatkan.

Kualitas layanan yang diberikan oleh mobile platform dapat diukur menggunakan *m-servqual,* sejalan dengan pendapat Huang et al., (2015) Pengukuran kualitas layanan seluler dilakukan disemua studi untuk lebih memahami variabel lain dalam konteks yang ada. Oleh karena itu penggunaan m-servqual dibutuhka untuk memahami variabel lain dalam konteks yang ada. *M-servqual* dapat dijadikan acuan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan *mobile platform education*.

Mobile platform education dikenalkan dan di pasarkan melalui GooglePlaystore dan AppleStore. Berdasarkan data dari StatCounter (2022) Jumlah pengguna GooglePlaystore (Android) di Indonesia pada rentang waktu Agustus 2022 sampai dengan agustus 2023 88.76% sedangkan pengguna AppleStore (iOS) 11.08%. Maka dari itu penelitian kali ini akan berfokus pada data yang ada pada GooglePlaystore karena jumlah penggunanya yang mendominasi. Pada GooglePlaystore, setiap pengguna dapat memberikan review mengenai aplikasi yang telah digunakan. Review atau ulasan pengguna aplikasi ini, dapat dijadikan sumber informasi, gambaran dan masukan sejauh mana aplikasi mampu memberikan kebutuhan dan memberikan layanan kepada penggunanya. Review atau ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi di Google Playstore dapat diolah menggunakan *topic modelling* dan *sentiment analysis* dan dipetakan berdasarkan dimensi *mobile service quality*.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini mengajukan beberapa pertanyaan penelitian:

1. Apa saja topik yang muncul pada ulasan pengguna mengenai Ruangguru, Zenius, dan Quipper di Google Playstore?
2. Bagaimana hasil analisis sentimen pelanggan Ruangguru, Zenius, dan Quipper berdasarkan dimensi *Mobile Service Quality (M-S-Qual)*?
3. Bagaimana perbandingan hasil dari analisis tiap dimensi *Mobile Service Quality (M-S-Qual)*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Topik yang terbentuk pada ulasan pengguna di Google Playstore terhadap Ruangguru, Zenius, dan Quipper.
2. Hasil analisis sentimen pelanggan Ruangguru, Zenius, dan Quipper dari ulasan pengguna di Google Playstore berdasarkan dimensi *Mobile Service Quality (M-S-Qual)*.
3. Hasil perbandingan analisis dimensi *Mobile Service Quality* (M-S-Qual) terhadap analisis sentimen pelanggan Ruangguru, Zenius, dan Quipper.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru baik bagi peneliti dan pembaca, serta memberikan kontribusi pemikiran pada bidang pemasaran mengenai *mobile service quality* dengan menggunakan big data. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi oleh pihak lain untuk dijadikan bahan perbandingan yang berkaitan dengan *mobile service quality* dan metode.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan bagi perusahaan. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi informasi bagi perusahaan untuk mengetahui persepsi *mobile service quality* pada Ruangguru, Zenius, dan Quipper.

Sehingga perusahaan dapat menggunakan informasi tersebut sebagai informasi dalam pengambilan keputusan dan analisis *mobile service quality*.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berikut ini merupakan sistematika penulisan tugas akhir yang dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

   Bab ini merupakan pemaparan umum, ringkas dan padat yang secara akurat menggambarkan isi penelitian. Bab ini berisi: Gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

   Bab ini menggabungkan teori dari umum ke khusus bersama dengan penelitian sebelumnya dan dilanjutkan dengan kerangka penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika sesuai.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

   Bab ini menjelaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis hasil yang berkaitan dengan masalah penelitian. Bab ini berisi uraian tentang hal-hal berikut; jenis penelitian, pengoperasian variabel, populasi dan sampel (kuantitatif)/situasi sosial (kualitatif), pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

   Hasil penelitian dan pembahasan dijabarkan secara sistematis sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian serta disajikan dalam subjudul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua merupakan pembahasan atau analisis hasil penelitian. Setiap bagian dari pembahasan harus dimulai dengan hasil analisis data, kemudian menafsirkan, dan kemudian menarik kesimpulan. Pembahasan harus

dibandingkan dengan penelitian sebelumnya atau landasan teori yang relevan

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang menjadi jawaban atas pertanyaan penelitian, yang kemudian menjadi saran tentang kemanfaatan penelitian.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN