

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman yang serba digital ini, sangat banyak orang memanfaatkan teknologi digital sebagai peluang bisnis. Baik media sosial maupun yang menggunakan *website*. Pada dunia bisnis, pemakaian internet saat ini telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan teknologi informasi menjadikan internet sebagai alat pertukaran data dan informasi yang utama. Aplikasinya meluas di berbagai bidang, terutama yang membutuhkan pertukaran data yang cepat dengan lokasi yang berbeda. Internet banyak mempengaruhi dunia bisnis, banyak perusahaan yang sukses menjual produk dan jasa dengan menggunakan bantuan internet. Internet seolah memberikan tantangan baru bagi mereka yang sudah ada maupun kepada siapa saja yang ingin menciptakan sebuah produk/bisnis baru.

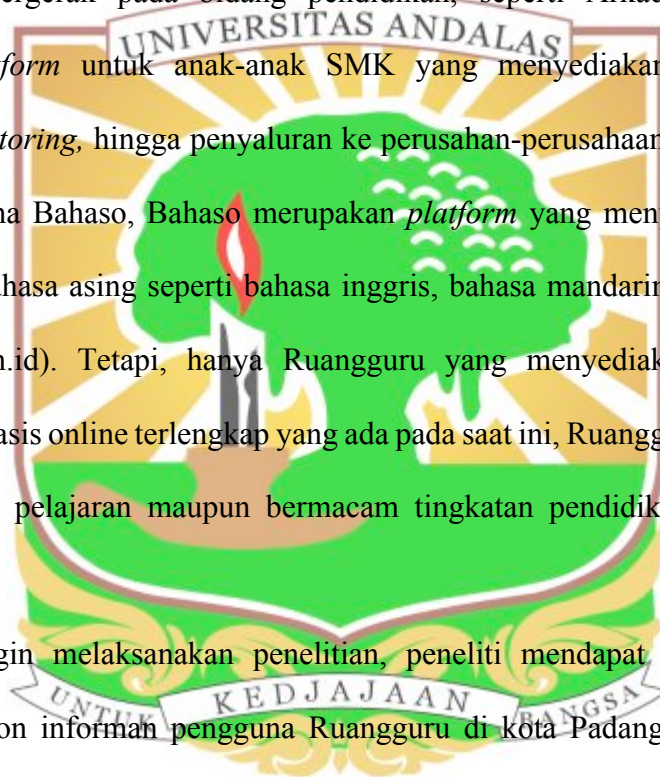
Salah satu bisnis yang menggunakan media *online* yaitu *startup*. *Startup* merupakan sebuah perusahaan yang didesain untuk berkembang pesat (Graham, 2012). Tetapi istilah *startup* secara internasional lebih populer ketika pada gelombang *dot-com*. Jadi bisa disebut *startup* ialah perusahaan baru yang merintis bisnisnya melalui teknologi media.

Pada awalnya *startup* di Indonesia hanya berupa sebuah bisnis yang menawarkan barang-barang, seperti baju, sepatu, peralatan sehari-hari dan lain-lain. Contoh seperti *Lazada* yang menjual segala macam barang keperluan dan itu sifatnya barang baru. Sehingga komunikasi antara penjual dan pembeli hanya terjadi dalam lingkungan dunia maya. Tetapi dengan semakin banyaknya kebutuhan teknologi yang menjaring ke dalam kehidupan manusia makanya banyak perusahaan berbasis *startup*

yang memanfaatkan teknologi informasi. Saat ini beberapa *startup* sudah mengembangkannya ke dunia jual beli jasa, seperti ojek *online*, yang terdahulu seperti *Gojek*.

Hingga berkembang ke bisnis *online* yang memberikan penawaran dalam bidang jasa pendidikan, yaitu guru bimbingan belajar yang bisa di pesan lewat dunia maya. Hanya dengan menggunakan aplikasi saja pengguna sudah bisa mendapatkan guru untuk digunakan jasanya. *Startup* tersebut yaitu Ruangguru. Sebenarnya ada beberapa *startup* yang bergerak pada bidang pendidikan, seperti Arkademy, Arkademy merupakan *platform* untuk anak-anak SMK yang menyediakan modul belajar, *dashboard monitoring*, hingga penyaluran ke perusahaan-perusahaan terkait. Juga ada platform bernama Bahaso, Bahaso merupakan *platform* yang menyediakan layanan pembelajaran bahasa asing seperti bahasa Inggris, bahasa Mandarin, dan sebagainya (www.digation.id). Tetapi, hanya Ruangguru yang menyediakan layanan jasa pendidikan berbasis online terlengkap yang ada pada saat ini, Ruangguru menyediakan bermacam mata pelajaran maupun bermacam tingkatan pendidikan terdapat pada aplikasinya.

Ketika ingin melaksanakan penelitian, peneliti mendapat hambatan dalam menemukan calon informan pengguna Ruangguru di kota Padang, oleh karena itu peneliti memindahkan penelitian ke kota Jakarta. Peneliti awalnya ingin mengajukan kerjasama kepada tim Ruangguru dalam penelitian ini, dengan maksud meminta bantuan dalam mencari data informan maupun meminta data-data yang peneliti perlukan. Tetapi, ketika peneliti mengunjungi kantor pusat Ruangguru, peneliti hanya dilayani oleh resepsionis dan setelah itu diminta mengirimkan surat izin, lampiran proposal dan draft wawancara melalui email. Setelah menunggu beberapa hari dan bolak-balik ke kantor Ruangguru, email balasan dari tim Ruangguru menolak



kerjasama yang peneliti ajukan untuk penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti hanya memanfaatkan data dokumentasi dari portal-portal berita yang tersedia dan juga berusaha sendiri dalam menemukan informan dengan terjun langsung pada aplikasi Ruangguru.

Tetapi, Peneliti tertarik untuk meneliti Ruangguru juga karena pada observasi awal yang peneliti lakukan, Ruangguru sangat serius dalam melakukan promosi agar bisa menarik pengguna sebanyak-banyaknya, Ruangguru memiliki acara tersendiri di beberapa stasiun televisi untuk mempromosikan platformnya. Ruangguru juga serius dalam menggaet *brand ambassador*-nya, seperti Aktor Iqbal Ramadhan, Anthony Ginting pemain Badminton, Gita Savitri selaku *selebgram* maupun *youtuber*, dan banyak lagi anak-anak muda berprestasi yang dijadikan oleh Ruangguru sebagai *brand ambassador*. Sehingga bisa menarik para pelajar-pelajar untuk menggunakan Ruangguru karena mereka menampilkan anak-anak muda berprestasi diberbagai bidang.

Ruangguru tidak hanya menyediakan guru-guru bimbingan belajar dalam bidang pendidikan formal, tetapi di dalam aplikasi tersebut kita bisa mencari apa saja yang bisa kita pelajari, seperti guru musik, guru olahraga dan sebagainya. Lebih tepatnya aplikasi Ruangguru bisa digunakan oleh semua kalangan usia, bukan hanya pelajar formal saja yang bisa menggunakan aplikasi Ruangguru dalam pencarian guru. Beberapa macam-macam fitur yang ditawarkan, seperti Ruang Belajar, Ruang Les *Online*, *Digital Bootcamp*, Ruang Uji, Ruang Les, Ruang Kelas

Semua produk yang ditawarkan bisa kita dapatkan melalui *website* maupun aplikasi yang diunduh via *App Store* maupun *Google Play*. Melalui observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, hingga kini pemakai baik guru maupun murid Ruangguru telah tersebar di 32 provinsi di Indonesia dan juga telah bekerjasama dengan 326

pemerintah kota dan kabupaten yang ada di Indonesia untuk mengembangkan maupun mempromosikan Ruangguru (www.ruangguru.com). Berarti Ruangguru telah tersebar ke seluruh wilayah yang ada di Indonesia dari kota hingga pelosok yang bisa dijangkau dengan akses internet.

Hingga saat ini Ruangguru telah digunakan oleh berbagai orang, dari jenjang pendidikan SD, SMP, SMA, kuliah, maupun umum. Karena melalui aplikasi tersebut pengguna bisa mencari apapun bidang yang ingin dipelajari dengan cara bimbingan belajar. Dari pelajaran formal hingga umum tersedia di Ruangguru.

Pada penelitian ini peneliti tertarik dan lebih membidik komunikasi antara guru dengan murid SMA yang menggunakan layanan bimbingan belajar melalui *chatting* sebagai sasaran informan penelitian, yang mana fitur yang menyediakan belajar lewat *chatting* yaitu ruang les *online*. Karena pola bimbingan belajar melalui aplikasi *chatting* masih sangat asing di kehidupan sehari-hari kita sedari dulu dan sangat unik karena tidak lagi bertatap muka antara guru dan muridnya. Karena pola bimbingan belajar umum maupun bimbingan belajar dengan bertatap muka langsung sudah biasa dijumpai. Peneliti juga sangat ingin mengetahui proses dan juga gangguan yang terjadi ketika proses bimbingan belajar melalui media *chatting* itu berlangsung. Peneliti tertarik juga karena komunikasi yang terjadi antara guru dan murid pada aplikasi ruangguru harus menggunakan koin sebagai alat bayar yang harus murid bayarkan jika ingin belajar dengan guru sesuai dengan mata pelajaran yang mereka inginkan.

Berdasarkan latar belakang, peneliti ingin mengetahui bagaimana proses komunikasi antara guru dan murid pada aplikasi Ruangguru dan juga apakah ada gangguan dari bimbingan belajar yang dilakukan melalui komunikasi antara guru dan murid pada aplikasi *chatting* dengan judul **Penggunaan Aplikasi Ruangguru pada Proses Komunikasi antara Guru dan Murid di Dunia Maya.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana penggunaan media dalam proses komunikasi pada saat bimbingan belajar antara guru dan murid pada aplikasi Ruangguru.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menjelaskan :

1. Untuk mengetahui proses komunikasi antara guru dan murid SMA ketika melakukan aktivitas bimbingan belajar melalui aplikasi *chatting*.
2. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi ketika melakukan komunikasi melalui aplikasi *chatting* pada saat proses belajar mengajar.
3. Untuk mengetahui perbedaan bimbingan belajar Ruangguru dengan bimbingan belajar konvensional (tatap muka).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Hasil penulisan ini dapat membantu memberikan pemahaman mengenai komunikasi yang terjadi dalam kegiatan bimbingan belajar *online* yang dilakukan siswa dan siswi.
2. Memberikan suatu saran mengenai komunikasi kepada Ruangguru maupun masyarakat tentang bimbingan belajar melalui perantara media dan teknologi. Juga untuk Ruangguru memaksimalkan produk-produk yang dikeluarkannya.

3. Hasil penelitian juga diharapkan menjadi referensi, bahan pertimbangan dan evaluasi bagi *startup* dalam membangun, meningkatkan dan mempertahankan eksistensi di masyarakat.

